

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА
на тему: «РОЗВИТОК МЕДІАТОРСТВА ЯК ЕФЕКТИВНОГО ЗАСОБУ
ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ»

Виконала: студентка V курсу, групи
8.0599-з
спеціальності: 053 Психологія
Козельська Наталія Вікторівна
Керівник: к. психол.наук, доцент
кафедри психології Макаренко Н.М.
Рецензент: к.психол.н, доцент
кафедри психології Грединарова О.М.

Запоріжжя
2020

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра психології
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність: 053 Психологія
Освітня програма: 063 Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____
к. психол.н, доцент Н.О. Губа
« ____ » _____ 2020 року

**З А В Д А Н Н Я Н А
КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ**

Козельській Наталії Вікторівні

- 1.Тема роботи (проекту): Розвиток медіаторства як ефективного засобу вирішення конфлікту
керівник роботи (проекту) Макаренко Н. М, к. психол. наук, доцент кафедри психології
затверджені наказом ЗНУ від «14» липня 2020 року № 1032-с
2. Строк подання студентом роботи (проекту):
3. Вихідні дані до роботи: аналіз психолого-педагогічної літератури
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) проаналізувати теоретичні аспекти розвитку медіаторства як ефективного засобу вирішення конфліктів в науковій літературі; провести теоретичний аналіз психологічних особливостей медіаторства як посередницької діяльності в процесі вирішення конфліктів; емпірично дослідити роль медіаторства як ефективного засобу вирішення конфліктів в освітньому середовищі юнаків; розробити корекційно-розвивальну програму з елементами медіаторних технологій та перевірити її ефективність.
- 5.Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
14 рисунків, 4 таблиці
6. Консультанти розділів роботи (проекту)

Розділ	Прізвища	Підпис, дата	
		Завдання видав	Западання прийняв
Вступ	Макаренко Н.М., доцент		
Розділ 1	Макаренко Н.М, доцент		
Розділ 2	Макаренко Н.М, доцент		
Розділ 3	Макаренко Н.М, доцент		
Висновки	Макаренко Н.М, доцент		

7. Дата видачі завдання

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№п/п	Назва етапів дипломного проекту	Термін виконання	Примітки
1	Збір та систематизація матеріалу	січень-березень 2020 р	Виконано
2	Робота над вступом	березень 2020 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	березень 2020 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	квітень-травень 2020 р.	Виконано
5	Робота над третім розділом	вересень 2020 р.	Виконано
6	Написання висновків	жовтень 2020р.	Виконано
7	Передзахист	листопад 2020 р.	Виконано
8	Нормоконтроль	листопад 2020 р.	Виконано

Студент _____ Н. В. Козельська

Керівник роботи (проекту) _____ Н. М. Макаренко

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О. М. Грединарова

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 89 стор. 4 таблиці, 14 рисунків, 70 джерел (3– іноземними мовами), 3 додатки.

Об'єкт дослідження – засоби вирішення конфліктних ситуацій.

Предмет дослідження – розвиток медіаторства як засобу вирішення конфліктів.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та експериментально дослідити особливості медіаторства як засобу вирішення конфліктів.

Гіпотеза дослідження – ефективність вирішення конфліктів в освітньому середовищі юнаків підвищиться за умови впровадження корекційно-розвиваючої програми з елементами медіаторних технологій.

Методи дослідження: теоретичні: категоріальний аналіз, психологічне моделювання, узагальнення та систематизація наукових даних щодо особливостей медіації в структурі вирішення конфліктів; емпіричні: тестування, спостереження, констатувальний та формувальний психологічний експеримент.

Наукова новизна полягає у розробці та впровадженні корекційно-розвивальної програми з елементами медіаторських технологій при вирішенні конфліктів в освітньому середовищі юнаків.

Галузь використання: загальноосвітні школи, заклади вищої освіти.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: КОНФЛІКТ, ПРОТИРІЧЧЯ, ЗАСОБИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ, МЕДІАЦІЯ, ПЕРЕГОВОРИ, УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ, КОНСЕНСУС.

SUMMARY

Kozelskaya N.V. Development of Mediation as an Effective Means of Conflict Resolution

Master's thesis: 89 pages, 4 tables, 14 figures, 70 sources (3 - in foreign languages), 3 appendices.

The qualifying work gives theoretical analysis of the problem of mediation in the system of conflict resolution in the educational environment of young men. Development and practical application of a correctional-developmental program with elements of mediation, aimed at the effective resolution of conflicts in this age group.

The object of study - the means of resolving conflict situations.

The subject of research - development of mediation as an means of conflict resolution.

The purpose of the research - is to theoretically substantiate and experimentally investigate the peculiarities of mediation as a means of resolving conflicts. Research hypothesis - the effectiveness of conflict resolution in the educational environment of young people will increase with the introduction of a correctional and developmental program with elements of mediation technologies.

In the first part of the work «theoretical ambush of the preliminaries of the problems of mediation as a result of the revision of the conflicts» the psychological peculiarities of mediation have been revealed as a result of the latest conflicts.

In another hour «Problems of Empirical Delightful Conflicts in the Religious Middle of the Univers» distribution is assigned to the diagnostic pre-diagnosed features of the conflict behavior in the young middle-class.

In the third section «Special features of mediation in the event of viral conflicts in the sanctuary of the Univers» a development program with elements of mediatorial technologies is presented, spun into the latest conflicts in the cultural environment of the Univers.

Key words: conflict, recognize conflict, media, negotiation management consensus.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ МЕДІАТОРСТВА ЯК ЕФЕКТИВНОГО ЗАСОБУ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ.....	11
1.1. Конфлікт як предмет психологічного аналізу.....	11
1.2. Способи вирішення конфліктів.....	21
1.3. Психологічні особливості розвитку медіаторства в системі вирішення конфліктів.....	28
РОЗДІЛ 2. ПРОБЛЕМИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВОЩИ ЮНАКІВ.....	42
2.1. Опис процедури і вибірки дослідження.....	42
2.2. Методи і методики емпіричного дослідження.....	44
2.3. Кількісно-якісний аналіз результатів емпіричного дослідження.....	47
РОЗДІЛ 3. ОСОБЛИВОСТІ МЕДІАТОРСТВА ПРИ ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВОЩИ ЮНАКІВ.....	57
3.1. Корекційно-розвивальна програма медіації як ефективного засобу вирішення конфліктів.....	57
3.2. Аналіз результатів корекційно-розвивальної роботи.....	71
ВИСНОВКИ.....	77
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	83
ДОДАТКИ.....	89

ВСТУП

Актуальність дослідження. Глобальні зміни, що відбуваються в різних сферах сучасного життя доволі неоднозначно впливають на систему соціальних зв'язків та виявляють тенденцію до радикалізації стосунків. Соціальні трансформації призводять до ускладнення взаємовідносин, труднощів спілкування, спонукають людей до боротьби за власні інтереси. Зростання напруженості у сучасному суспільстві обумовлює збільшення різноманітних конфліктів та актуалізує потребу їх всебічного дослідження. Самі по собі конфлікти є природним джерелом розвитку процесів соціалізації особистості, механізмом появи змін та новоутворень в інтерактивній системі людини. Конфлікт є невід'ємним атрибутом існування та виникає майже в усіх сферах суспільних відносин та людського буття. Він може бути рушійною силою розвитку стосунків, сприяти їх покращенню. Проте, в деяких випадках конфлікти можуть зруйнувати стосунки, завдати шкоди психіці людини, негативно впливати на її самопочуття. Тому, для сучасної психології вивчення конфліктів, їх типології, структурної організації, ступеня вираженості, динамічних властивостей, шляхів вирішення тощо, має беззаперечне значення.

Конфлікт є предметом аналізу майже десятка наукових областей. Для психології проблема конфлікту не є новою. Проте, особливого значення вона набула саме зараз, в епоху складних соціально-економічних, політичних та культурних трансформацій. Її дослідження бере свій початок з епохи античності і представлено в працях Анаксгандра, Геракліта, Епікура, Цицерона, Аквінського, Платона та ін. На початку ХХ ст. конфлікт стає предметом наукового аналізу психології та соціології. В цей час з'являються роботи У. Макдугалла, В. Самнера, Г. Зіммеля, З. Фрейда, К. Лоренца, Н. Макіавеллі та багатьох інших. В 50-х рр. ХХ ст. виникає окрема галузь наукового знання – конфліктологія. Оформлюються перші наукові концепції

зарубіжних та вітчизняних дослідників з теорії та практики вирішення конфліктів.

В площині сучасної психології, проблема конфлікту доволі широко презентована в працях як зарубіжних так і вітчизняних науковців. В зарубіжній психології, в першу чергу, слід зазначити про роботи Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, Р. Блейка, Д. Скотт, А. Раппопорт та ін.

Серед радянських та російських досліджень з проблематики конфліктів варто відзначити концепції В.С. Агєєва, Г. М. Андрєєвої, А.Я Анцупова, О.І. Шипілова, О.О. Романової, Н.В. Гришиної, Е.І. Кіршбаум, М.М. Коряк, С. М. Ємельянова, О.М. Іванової та ін., де робиться спроба визначення теоретико - методологічних засад дослідження конфліктів, розробляється категоріальний апарат феномену, виявляються його різноманітні функції та характеристики.

Чимало уваги вивченню соціально-психологічної природи конфліктів та способів їх вирішення, приділяється в наукових наробках українських дослідників: О. Донченко, З. Карпенко, Г. Ложкіна, Н. Пов'якель, М. Пірен, Т. Титаренко, Л.Орбан-Лембрик, І. Ващенко, Л. Карамушки, Л. В. Долинської, Л. Матяш-Заяц, Т. Дуткевич та багатьох інших.

Одним з найактуальніших питань конфліктології є питання профілактики і вирішення конфліктів. В сучасній науці пропонується, доволі, розгорнутий аналіз способів врегулювання міжособистісних протиріч, одним з яких є медіація.

Медіація на сьогоднішній момент виступає одним з найпопулярніших та найдієвіших механізмів управління конфліктами та відновлення співпраці. Медіація як свідомо організований процес втручання третьої сторони у суперечки забезпечує можливості швидкого та ефективного зняття напруження, пошук консенсусу та прийняття взаємовигідного рішення.

Дослідженню психологічних особливостей медіаторства як посередницької діяльності в конфліктах присвячені роботи О.Криворучко, С. Базіко, О. Белікова, Н. Александера, О. Аллахвердової, Д. Беркович, Х. Бесемера, Г. Єременко, О. Іванової, С. Калашнікової, О. Урусової, А. фон

Хертеля, Д. Фолджера, Б. Шеппарда та ін. Авторами робиться спроба визначення загальних теоретичних моделей медіаторства, виявлення його структурно-динамічних властивостей та розробки найпродуктивніших технік регуляції спорів та проведення переговорів.

Незважаючи на достатню представленість проблеми медіаторства в психології, вона не полишає своєї актуальності і вимагає більш глибокого наукового дослідження. Необхідність її більш ґрунтовного вивчення спричинена теоретичним і практичним значенням, що пов'язано з формуванням та розвитком науково обґрунтованої концепції міжособистісних конфліктів та можливостей їх вирішення.

Актуальність дослідження, недостатня розробленість проблеми, запити теорії та практики зумовили вибір теми дослідження: «Розвиток медіаторства як ефективного засобу вирішення конфліктів».

Об'єкт дослідження – засоби вирішення конфліктних ситуацій.

Предмет дослідження – розвиток медіаторства як засобу вирішення конфліктів.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості медіаторства як засобу вирішення конфліктів.

Гіпотеза дослідження – ефективність вирішення конфліктів в освітньому середовищі юнаків підвищиться за умови впровадження корекційно-розвиваючої програми з елементами медіаторних технологій.

Враховуючи мету і гіпотезу дослідження, були сформульовані наступні завдання:

1. здійснити теоретичний аналіз проблеми конфліктів і медіаторства в сучасній психології;
2. визначити основні способи і засоби вирішення конфліктів;
3. виявити психологічну сутність медіаторства як засобу вирішення конфліктів;
4. провести констатувальний експеримент на виявлення провідних стратегій конфліктної поведінки серед юнаків;

5. розробити і апробувати корекційно – розвивальну програму із елементами технологій медіаторства спрямовану на формування конструктивних способів вирішення конфліктів в освітньому середовищі юнаків;

6. опрацювати емпіричні дані констатувального та формувального експериментів методами математичної статистики;

7. зробити висновки, з'ясувати можливості медіації як ефективного засобу вирішення конфліктів в освітньому середовищі юнаків.

Методи дослідження: теоретичні – категоріальний аналіз, узагальнення та систематизація, психологічне моделювання; емпіричні – спостереження, констатувальний та формувальний експеримент, тестування (методики: опитувальник Басса – Дарки, опитувальник адаптованості К. Роджерса, опитувальник визначення стилів конфліктної поведінки Томаса – Кілмена); методи математичної статистики на базі пакету новітніх статистичних програм (SPSS Statistic 22).

Теоретико-методологічними засадами дослідження виступають наукові положення, концептуальні моделі в області конфліктології та медіаторства представлені в працях Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, Р. Блейка, Д. Скотт, О. Белікова, Н. Александера, О. Аллахвердової, Д. Беркович, Х. Бесемера, Г. Єременко, О. Іванової, С. Калашнікової, О. Урусової, О. Донченко, З. Карпенко, Г. Ложкіна, Н. Пов'якель, М. Пірен, Т. Титаренко, Л.Орбан-Лембрик, І. Ващенко, Л. Карамушки, Л. Долинської, Л. Матяш-Заяц, Т. Дуткевич та багатьох інших.

Наукова новизна та теоретична значущість роботи. Отримані результати дослідження поглиблюють і систематизують наукові уявлення про медіаторство як засіб вирішення конфліктів. Теоретичні нароби та узагальнення можуть бути використані при дослідженнях проблеми в подальшому, сприяти більш глибокому її розумінні та осмисленню міжособистісних суперечок та способів їх регуляції.

Практичне значення роботи. Результати та висновки дослідження можуть бути використані в процесі вироблення конструктивної стратегії впливу на конфлікти, зокрема посприяти вибору медіаторства як механізму врегулювання суперечок в колективах чи групах, також можуть допомогти в організації конфліктного менеджменту, або використані у процесі розробки оптимальних моделей управління міжособистісними конфліктами, які постійно присутні соціальному житті людей. Матеріали магістерської роботи можуть бути задіяні в навчальному процесі при підготовці фахівців в галузі дисциплін соціально-гуманітарного спрямування.

Надійність і вірогідність результатів дослідження забезпечувались: теоретико-методологічним обґрунтуванням вихідних теоретичних положень; використанням комплексу надійних і валідних психодіагностичних процедур та взаємодоповнювальних емпіричних методів; створенням адекватних умов діагностування, поєднанням кількісного та якісного аналізу емпіричних даних, що дозволяють визначити достовірність установлених закономірностей (кореляційний аналіз Пірсона); репрезентативністю складу експериментальної та контрольної груп (загальний обсяг вибірки – 54 респонденти); застосуванням сучасних методів математичної статистики на базі пакету новітніх статистичних програм (SPSS Statistic 22).

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, поділених на підрозділи, висновків, списку використаних джерел та додатків, містить 14 рисунків, 4 таблиці. Загальний обсяг роботи 81 стор. (з них 76 основного тексту). Список використаних джерел включає 70 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ МЕДІАТОРСТВА ЯК ЕФЕКТИВНОГО ЗАСОБУ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

1.1 Конфлікт як предмет психологічного аналізу

Конфлікт є предметом багатьох наукових досліджень. А. Я. Анцупов і А. І. Шипілов вирізняють понад десятка наукових галузей, що займаються конфліктами: психологія, соціологія, політологія, історія, філософія, педагогіка і т.д. Існує, навіть, окрема галузь – конфліктологія, що безпосередньо займається проблемами конфлікту. Найбільш поширеною формою конфлікту є міжособистісний конфлікт, що розглядається як одна з деструктивних форм інтеракції, яка виникає на базі суперечностей, об'єктивних протиріч, непорозуміння, що є наслідком розбіжностей у цінностях, цілях, мотивах та інтересах суб'єктів спілкування [4]. Ускладнення та загострення суперечностей, напруження у стосунках є свідченням міжособистісного конфлікту, що виникає в різних сферах нашого життя: сімейній, виробничій, професійній, суспільній, державній і т.д.

Існує безліч визначень і тлумачень міжособистісного конфлікту. З психологічної точки зору, конфлікт (з лат. – зіткнення) – зіткнення значущих, конкуруючих, несумісних чи протилежних поглядів, потреб, інтересів і дій індивідів та їх груп [4; 5; 45]. На думку Г.В. Ложкіна, Н. І. Повякель конфлікт розуміється як «зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій) суб'єктів – сторін взаємодії» [41, 9]. Як зауважують А. Я. Анцупов, А. І. Шипілов конфлікт – це така взаємодія, для якої характерні протиборство сторін, взаємна антагоністичність їхніх дій і позицій, що супроводжуються почуттями взаємного обурення, гніву, ненависті [5, 81]. Як

правило, конфлікт тимчасово або надовго погіршує міжособистісні стосунки і може призвести до їх припинення або розриву.

Н. В. Грішина, узагальнюючи існуючі дефінітивні позиції, дає наступне визначення: «конфлікт виступає як біполярне явище – протистояння двох сторін, що виявляє себе в їх активності, спрямованості на подолання суперечності, при чому сторони конфлікту представлені активними суб'єктами чи суб'єктом» [18, 17]. У конфлікт переростає не будь-яка суперечність а така, в якій сходяться найсуттєвіші потреби, прагнення, інтереси, цілі людей, соціальний статус, чи престиж особистості. Об'єктивні суперечності є загально визначеним психологічним атрибутом конфлікту, що лежить в його основі. На думку Л.Е. Орбан-Лембрик, об'єктивні протиріччя, виникають стосовно певних як матеріальних так і ідеальних предметів або суб'єктів і виявляються в наступних розбіжностях:

- розбіжності в сфері ціннісних орієнтацій (переконання, інтереси);
- розбіжності в поведінкових стратегіях чи вчинках;
- розбіжності в сфері моральних принципів;
- розбіжності в сфері емоційного ставлення (емоційний дискомфорт, незадоволеність спілкуванням);
- особистісні якості, які спричиняють певні розбіжності чи суперечки;
- хибна інтерпретація думок, вчинків, характеру іншого, внаслідок чого виникає викривлене уявлення про нього [45].

С.М.Ємельянов класифікує об'єктивні протиріччя як причини конфліктів на загальні та часткові [29, 26]. Загальні протиріччя виявляються у наступних конфліктах:

- соціально-політичні та економічні;
- соціально-демографічні – розбіжності між людьми, обумовлені їх статтю, віком, приналежністю до етнічних груп;
- соціально-психологічні – розбіжності у соціальних групах (взаємини, лідерство, настрої, групова думка);

індивідуально-психологічні – розбіжності на рівні індивідуальних особливостей особистості (здібності, темперамент, характер, мотиви). Натомість, часткові причини конфлікту виявляються у: обмеженості ресурсів, які потрібно розподілити, взаємозалежності завдань, відмінностях в цілях, цінностях, у манері поведінки, у рівні освіти, хибній комунікації, незбалансованості соціальних ролей, недостатній мотивації тощо. В умовах міжособистісного конфлікту, об'єктивні протиріччя, зазвичай пов'язані з характерологічними особливостями суб'єктів спілкування, системою індивідуальних цінностей та потреб, натомість, для виробничого конфлікту або управлінського конфлікту, характерними є: труднощі у вирішенні виробничих задач, проблеми матеріальних ресурсів, бар'єри вертикальної або горизонтальної комунікації і т.д.

Досліджуючи питання поліфакторної природи конфліктної взаємодії, науковці пропонують різні чинники або джерела її виникнення. Так, наприклад, в дослідженнях В. Лінкольна зазначається про систему наступних факторів:

- інформаційні, що відображають специфіку змісту та передачі інформації;
- поведінкові (грубість, нетактовність, бездіяльність, неадекватність поведінки тощо);
- ціннісні (розбіжності у поглядах, цінностях, потребах і т.д.);
- міжособистісні (незадоволеність стосунками, несумісність існування, дискомфорт у відносинах);
- індивідуально-психологічний (різний рівень освіти, компетентності, несумісність характеру);
- соціальні (соціальні норми, правила поведінки, соціальні вимоги та заборони) [43]

Будь які предмети, самі по собі не можуть бути причиною конфлікту. Статус антагонізму вони набувають тоді, коли навколо них відбуваються суперечливі дії, тобто виникають конфліктогени. Конфліктогени – це система інтерактивних елементів чи дій (слова, дії або бездіяльність), що

перешкоджають задоволенню значущих і обґрунтованих потреб партнерів спілкування і активізують суперечки. В якості конфліктогенів може виступати доволі широкий спектр поведінкових реакцій, які, на думку А.П. Егідеса, характеризуються специфічними характеристиками та формами прояву. Систему основних конфліктогенів, за автором, утворюють:

- пряме негативне ставлення (наказ, погроза; зауваження, критика; звинувачення, насмішка; глузування);
- непряме «позитивне» відношення (принизлива похвала; докори; жартування; підбурювання; хвастощі);
- менторські відносини (категоричні оцінювання, судження, нав'язування своєї точки зору, моралізаторство, повчання);
- маніпуляції (приховування або викривлення інформації, нещирість, обман);
- неетичні дії (порушення етики свідоме чи випадкове) [27].

На психологічному рівні суперечність проявляється в негативних переживаннях учасників щодо ситуації, опонентів і себе. Конфлікт може спричинити зміну теми відносин і цінностей. У конфліктній ситуації люди по-іншому сприймають реальність, вдаються до невластивих їм дій. Причому, інтенсивність, тривалість та гострота переживання конфлікту, на думку Л. Козера, залежить від афективного переживання конфлікту, реалістичності поглядів на суперечливу ситуацію, зв'язку конфлікту з базовими цінностями і проблемами. Чим більшою мірою вищезазначені фактори виявляють свою дієвість, тим більш вирогідним є виникнення конфлікту і тим він гостріший [67].

На думку А.Т. Ішмуратова, міжособистісна конфліктна ситуація – це відображення в індивідуальній чи груповій свідомості незбалансованого соціального зв'язку; певна складна структура психологічних образів, що активізовані суперечками [31, 76]. Причому, найбільш розповсюдженими елементами свідомості, що детермінують протиріччя та їх загострення є образ ворога, образ порушення консенсусу і образ справедливості (несправедливості).

У масовій свідомості існує чітке уявлення про те, що конфлікт – це неминуче та руйнівне явище людського життя, яке характеризується неприємними емоційними переживаннями. Натомість, психологічна наука не є одностайною в даному питанні і підводить до розуміння того, що конфлікт має як позитивні так і негативні наслідки. В даному випадку, науковці зазначають як про деструктивні так конструктивні функції конфлікту, які, значною мірою, залежать від способів та засобів боротьби.

Деструктивні функції конфлікту, як зауважують А. Я. Анцупов, А. І. Шипілов, Н. В. Грішина, М. І. Пірен та багато інших, проявляються у руйнівних наслідках такої взаємодії, супроводжуються негативними афективними переживаннями, погіршують стосунки і, навіть, стан здоров'я, можуть радикально змінити людське життя. Дисфункціональний конфлікт сприймається як руйнівний, людина відчуває незадоволеність ситуацією, має незадовільний психічний стан, відчуває явну або приховану загрозу від іншого, прагне перемоги, спрямовує зусилля на боротьбу в результаті чого страждає основна справа та інші, неконфліктні стосунки. Тривалий та глибинний деструктивний конфлікт, може перейти у хронічну форму та набути ознак відкритого антагонізму – сварки, бійки, війна.

Розуміння конструктивної функції конфлікту ґрунтується на теоретико-методологічних засадах проблеми психічного розвитку людини та формування її особистості, запропоновані С. Рубінштейном, Л. Виготським, О. Леонтьєвим та іншими. В даному контексті мова йдеться про те, що об'єктивні протиріччя, що є причиною конфлікту, виступають як рушійна сила розвитку людини. Мається на увазі, що вирішуючи певний конфлікт людина набуває необхідного життєвого досвіду, просувається в процесах життєздійснення, виходить на новий, більш якісний рівень існування. Як зазначає М. Кошелєв конструктивізм конфлікту полягає у збереженості та збалансованості соціальних систем [39].

Узагальнюючи різні варіації позитивного впливу конфлікту на життя та стосунки між людьми можна зазначити про наступні його конструктивні функції:

- інформаційна (надає інформацію про перебіг ситуації, стан стосунків, стимулює пізнання, надає нових знань);
- розвивальна (розвиває життєтворчі, соціальні та інші уміння та здібності людей, сприяє інтеграції стосунків, встановленню стабільності та суспільної рівноваги, адаптованості та соціалізованості індивіда).

Одним з найактуальніших питань сучасної конфліктології є створення цілісної, фундаментальної психологічної моделі конфлікту, яка б включала різні складові цієї інтерактивної системи, що утворюють його структурну організацію. В психології, питання структури конфлікту, незважаючи на окремі розбіжності є, в принципі більш-менш вирішеним. Спираючись на основні теоретичні положення, висвітлені в працях А. Анцупова, А. Егідеса, Н. Грішиної, Г. Ложкіна та ін., загальну структурну модель конфлікту можна представити наступним чином:

- об'єкт конфлікту – об'єктивні протиріччя, через які опоненти вступають у боротьбу;
- предмет конфлікту – відносно чого виникають протиріччя, реальний або ідеальний предмет;
- учасники (суб'єкти, опоненти, суперники);
- конфліктна ситуація – це конкретна сукупність обставин, які виявляють існуючий антагонізм та загострення протиріччя;
- позиція сторін (зовнішня – декларуємі мотиви чи претензії та внутрішня-реальні чинники, що спричиняють конфлікт);
- інцидент – збіг обставин, система прихованих або відкритих дій, спрямованих на загострення суперечок та ініціювання конфлікту. Він розподіляється на зовнішній інцидент – прямі, відкриті дії проти іншого (бійка, сварка), та внутрішній – усвідомлення чи переживання конфлікту;

– розв'язання конфлікту – використання різних стратегій і тактик боротьби, способи і засоби вирішення [4; 5; 12; 18; 27].

В дослідженнях М. І. Пірен зазначається про наступну структуру конфлікту:

- конфліктуючі сторони;
- зона розбіжностей, мотиви та уявлення сторін;
- конфліктні дії;
- дії вирішення [48, 40].

Загалом структуру конфлікту можна представити за наступною схемою:

Конфлікт = конфліктна ситуація (суб'єкт, предмет та об'єкт конфлікту) + інцидент (конфліктні дії).



Рис.1.1. Структурна модель конфлікту

Конфліктна ситуація – це об'єктивна основа конфлікту, але ще не повноцінний конфлікт, оскільки існуюча суперечність може певний час не усвідомлюватися учасниками взаємодії і, відповідно, не супроводжуватись антагоністичними реакціями. Про конфлікт говорять лише тоді, коли значущі протиріччя усвідомлюються сторонами (тобто складається образ конфлікту), а для їх вирішення (перемоги) суб'єкти вдаються до відповідних дій. У спробі визначення структури конфлікту, В. П. Шейнов зазначає про накопичення різних конфліктних ситуацій в межах визначених стосунків, що призводить до появи повноцінного конфлікту. Структуру конфлікту автор представляє наступним чином:

Конфлікт = КС1+КС2+.....КС n [65].

Не менш важливим у вирішенні проблеми конфліктної взаємодії у сучасній психології є питання динамічних особливостей конфлікту. Динаміка конфлікту, насамперед, виявляє специфіку його існування, відображає різні стадії перебігу, сигналізує про швидкість, інтенсивність та гостроту протікання. А. Я. Анцупов і А. І. Шипілов, розглядаючи динаміку конфлікту, виділяють наступні стадії [5]:

- латентну (передконфліктний період);
- відкрити (власне конфлікт);
- постлатентну (постконфліктна ситуація).

Латентна стадія (передконфлікт) включає наступні етапи:

- виникнення об'єктивної проблемної ситуації та її усвідомлення;
- спроби розв'язати об'єктивну проблемну ситуацію неконфліктними способами;
- виникнення передконфліктної ситуації.

Відкрита стадія (конфлікт):

- інцидент;
- ескалація конфлікту;
- кульмінація конфлікту;
- збалансована протидія;
- завершення конфлікту.

Постконфліктна стадія включає аналіз конфлікту, часткову або повну нормалізацію стосунків між опонентами.

Т. В. Дуткевич пропонує наступну динамічну модель конфлікту:

- виникнення конфліктної ситуації та її усвідомлення;
- розгортання конфлікту, що супроводжується різними, негативно забарвленими діями, спрямованими в бік іншого, і які перешкоджають досягненню цілей опонента і сприяють реалізації власних інтересів, навіть всупереч бажанням супротивника; вирішення конфлікту що залежить від об'єктивних протиріч, індивідуальних особливостей суб'єктів взаємодії,

матеріальних та духовних ресурсів сторін, уявлення учасників про наслідки конфлікту;

– вирішення конфлікту, що включає стратегії та тактики вирішення. [26, 47].

А. Т. Ішмуратов виходячи з загальних динамічних ознак різноманітних суперечок виділяє: латентну, демонстративну, агресивну та батальну стадії, що вирізняються зростанням емоційного напруження [31, 103].

Узагальнюючи різні підходи до визначення процесуальних особливостей динаміку конфлікту можна представити наступним чином:

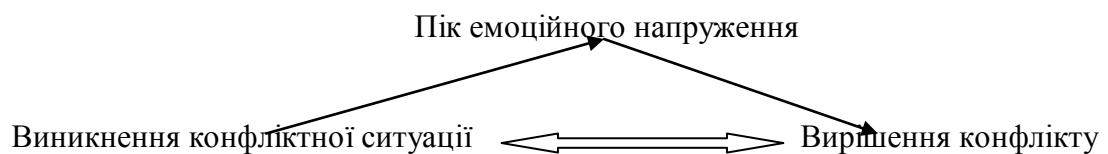


Рис. 1.2. Динаміка конфлікту

Зважаючи на доволі широке різноманіття існуючих конфліктів, науковці пропонують різні їх класифікації. У працях С. Чейза, К. Боулдінга, Р. Дарендорфа, М. Дойча, Г. Зіммеля, Л. Козера, А. Раппопорта та інших дослідників зазначається, що конфлікти об'єднують значну кількість різноманітних соціально-психологічних явищ, за різними ознаками, які досить виразно розрізняються між собою, але які, все ж таки можна об'єднати за типовими характеристиками та критеріями.

В залежності від того, в якому просторі життя людини виникають та розгортаються протиріччя, конфлікти поділяються на: внутрішні (мотиваційні, когнітивні, рольові) та зовнішні (міжособистісні).

За кількістю опонентів міжособистісні конфлікти поділяються на:

– діадні (між двома учасниками), між особистістю та групою, міжгрупові.

За критерієм особливостей спілкування: комунікативні – відсутність чи нестача інформації, хибне її розуміння; інтерактивні – відсутність зворотного зв'язку, негативна поведінка.

Відповідно до джерела виникнення:

- ділові – предметні розбіжності в інструментальній сфері;
- емоційні – психологічна несумісність людей.

За службово-комунікативною спрямованістю:

- вертикальні – суперечки між представниками різних ієрархічних рівнів;
- горизонтальні – суперечки між рівними за службовим становищем співробітниками.

За тривалістю конфліктної взаємодії: короткочасні та тривалі.

За функціональним навантаженням:

- конструктивні – виступають як рушійна сила розвитку особистості, всієї групи, сприяють продуктивності діяльності;
- деструктивні – приводять до негативних наслідків, розриву стосунків.

За особливостями завершення: переможні; компромісні; переможені, а відповідно до форм вирішення: мирний або насильницький.

Таким чином, проведений теоретичний аналіз феномену конфлікту засвідчує його складну психологічну природу та необхідність більш глибокого та системного вивчення. Були виявлені структурно-динамічні властивості конфлікту, функціональні особливості та поліваріативна специфіка.

Актуальність всебічного дослідження феномену зумовлена не лише з теоретичної точки зору, але й практичної, зокрема, визначення умов та способів ефективної профілактики та вирішення конфліктів.

1.2 Способи вирішення конфліктів

Серед найбільш актуальних соціальних запитів сучасної конфліктології є питання профілактики та вирішення конфліктів. Конфлікти, як показав попередній теоретичний аналіз у своїх дисфункціях призводять до руйнування налагоджених соціальних систем та індивідуальних стосунків, негативно впливають на життя та здоров'я опонентів. Тому, їх вирішення актуалізує необхідність розробки як теоретичних моделей, так і практичних засобів та способів їх подолання. На рівні індивідуальної свідомості конфлікти сприймаються як значущі життєві проблеми, що ускладнюють існування людини і вимагають як найшвидшого свого розв'язання. Потреба у здоланні протиріч викликає активність та спричиняє систему різноманітних поведінкових реакцій, що демонструють антагоністи по відношенню один до одного. Як зауважує Н.В. Грішина, «..будь-який конфлікт включає: учасників, проблему та способи її вирішення» [18, 17]. У зв'язку з цим, пошук оптимальних та ефективних способів вирішення суперечок є однією з найактуальніших проблем сучасної психології.

Як з'ясувалось в результаті проведеного аналізу наукової літератури по проблемі, перебіг та результат конфлікту багато в чому залежать від стратегії або стилю поведінки, яку обирає кожна сторона. Стиль або стратегія конфліктної поведінки – це система свідомо обраних інтеракцій, спрямованих на вирішення об'єктивних суперечностей. Обрання того чи іншого способу залежить від багатьох факторів, зокрема: значущості проблеми та бажання її вирішити, об'єктивних умов та суб'єктивних можливостей опонентів. Як зазначає А. Р. Аклаєв «вибір способів і методів подолання конфліктів залежить як від об'єктивних обставин, суб'єктивних особливостей суперників, так і від спрямованості конфлікту, тобто його можливості інтегрувати взаємодію, виводити на новий, більш, якісний рівень кооперації, чи навпаки, до розхитування ситуації та погіршення стосунків» [1, 112]. Як зауважує науковець, ефективно вирішення конфліктів передбачає:

- виявлення реальних суб'єктів конфліктної взаємодії;
- визначення справжніх причин конфліктної ситуації та тенденції її переростання у повноцінний конфлікт;
- аналіз мотивів та цілей, особливостей характеру та поведінки учасників, імовірність виникнення відкритого антагонізму;
- застосування адекватних причинам виникнення, способів вирішення конфлікту, які б не лише мінімізували суперечності, але й сприяли цілям покращення міжособистісних стосунків і формування сприятливого клімату спілкування [1, 113–114].

В психологічній науці, доволі сталим уявленням щодо найбільш розповсюджених способів вирішення конфліктів, є концепція К. Томаса і К. Кілмена, в якій авторами виявлено п'ять основних поведінкових стратегій конфліктної взаємодії, а саме: конкуренцію, ухиляння, пристосування, компроміс і співпрацю. [14; 16; 17; 19; 53]. Модель регулювання конфліктів, науковці розглядають відповідно до двох поведінкових атитюдів: кооперації (врахування інтересів інших людей, залучених до конфлікту, мирний спосіб рішення суперечок) і конфронтації (врахування і захист власних інтересів всупереч інтересів опонента, насильницький спосіб рішення суперечок). Відповідно цим двом вимірам, пасивному чи активному способу реагування на суперечки, автор виділяє наступні способи регулювання конфліктів:

- 1) змагання (конкуренція) як прагнення досягти своєї мети на шкоду іншому;
- 2) пристосування — принесення в жертву власних інтересів заради іншого;
- 3) компроміс — угода досягнута шляхом взаємних поступок;
- 3) уникнення — відсутність як прагнення до кооперації, так і тенденції до досягнення власних цілей;
- 5) співпраця, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

Конкуренція вважається активною поведінковою стратегією, що реалізується як суперництво, конфронтація, змагання, де кожен намагається задовільнити власні потреби, всупереч потребам іншого. Це боротьба за свої інтереси до переможного кінця, прагнення однобічного виграшу і з ігноруванням бажань іншого. Для досягнення власної мети опоненти можуть вдаватись до різних тактик: тиску на партнера, нав'язування своєї позиції, маніпуляцій та відкритих погроз. Конфронтацію, зазвичай обирають тоді, коли учасники конфлікту мають сильне прагнення досягти перемоги, або коли зачіпаються їхні найсуттєвіші цінності, або коли розуміють, що їм втрачати нічого, коли мають достатньо сил, можливостей та влади для перемоги. Тобто ефективність даної стратегії виявляється для тієї сторони, яка має більше повноважень та ресурсів для боротьби. Суттєвим недоліком такого способу вирішення конфлікту є те, що проблема не вирішується однаково для всіх учасників конфлікту, завжди буде сторона що програла. Причому, доволі часто, переможена сторона прагне реваншу, а, отже, може повторно ініціювати різноманітні суперечки.

Уникання розуміється як втеча, ухилення від конфлікту, небажання втручатися в суперечку. Це певне ігнорування ситуації, коли сторони не хочуть вирішувати проблемні питання, не прагнуть вступати у протидію, вважають, що краще займатися справами, а не вирішувати стосунки. При даній стратегії жодна з сторін не досягає успіху. Втеча від конфлікту ефективною буває тоді, коли ситуація досягла максимального накалу і її краще уникати, або у опонентів взагалі немає потреби її вирішувати, або одна з сторін розуміє власну невіграшну позицію в цій ситуації. Незважаючи на те, що уникання є більш-менш конструктивною спрямованістю, оскільки не характеризується відкритим антагонізмом, воно, все ж таки має ряд недоліків. І один з них полягає у тому, що об'єктивні суперечки «заморожуються», не вирішуються опонентами, а це, доволі часто, призводить до несподіваної ескалації конфлікту. В даному випадку, проблема не зрушується, незадоволеність учасників зростає і конфлікт може перейти у затяжні, хронічні форми. Основними формами ухилення

виступають: мовчання, демонстративний відхід, індиферентне ставлення, відмова від стосунків і т.д.

Пристосування, також як і уникання, вважається пасивною конфліктною поведінкою і характеризується згладжуванням суперечностей, супроводжується поступками інтересів однієї сторони. Це, так званий, вимушений відхід від боротьби, коли людина не демонструє активних, відкритих дій, не намагається відстоювати власні принципи, а навпаки, прагне нівелювати протиріччя, відновити звичайну атмосферу у стосунках. Як зазначає І. О. Сінгаєвський: «пристосовування – це приношення в жертву опонентові власних інтересів» [53, 53]. Зазвичай, ця стратегія застосовується тоді, коли сторона розуміє, що не може претендувати на першість, не має достатньо засобів для боротьби, або результат суперечностей не є для неї занадто важливим.

Однією з ефективних стратегій вирішення конфліктів вважається співробітництво. Співробітництво – результативний спосіб згладжування суперечок, що спрямований на пошук спільного рішення, є ефективним тоді, коли розв'язання проблеми важливе для обох сторін. В даному випадку, опоненти прагнуть прийняття такого рішення, яке б задовольнило всіх, готові до обговорення ситуації, що склалась. Це не просто неформальний підхід до вирішення протиріч, а навпаки, спроба розібратися в їх суті, можливість зрозуміти їх причини та наслідки. Співробітництво вважається ефективним за умови однакової влади кожної зі сторін.

Не менш дієвим способом вирішення конфліктів є компроміс. Компроміс – це продуктивна стратегія, врегулювання проблеми шляхом взаємних поступок, відкритий пошук альтернативних варіантів виходу з конфліктної ситуації. Специфіка компромісу полягає в тому, що для вирішення спірного питання кожна сторона має чимось поступитись, прийняти точку зору іншого. З одного боку, компроміс наближає учасників до мирного врегулювання ситуації, жодна сторона не відчуває себе переможеною, але, з іншого боку, це може бути тимчасовим або формальним вирішенням проблеми, що умовно задовольняє

всіх. В такому випадку, конфліктна ситуація залишається відкритою, а суперники можуть лише демонструвати перемир'я.

В площині ділових конфліктів виділяється ще один спосіб вирішення – це примушення. Зазвичай, така стратегія використовується в системі «керівник – підлегли» у нерівноправних статусних позиціях і спрямована на швидке зняття напруження в інструментальних стосунках. В даному випадку, одна сторона, що має більш прав та повноважень тисне на іншу, здійснює директивний вплив, бажає добитися ухвалення своєї точки зору за будь - яку ціну.. Думка опонента, практично ігнорується, а ініціатива подавляється. Ефективність даного стилю може бути аргументована виробничими задачами, зокрема необхідністю прийняття швидкого та ефективного групового рішення.

Вирішення конфліктів є складним та багатоскладовим процесом ефективність якого, спираючись на запропоновану Х. Корнеліусом і Ш. Фейром картографію конфлікту включає [38]:

- визначення проблеми;
- визначення головних учасників;
- уточнення інтересів і побоювань учасників або групи;
- уточнення причини конфліктної ситуації;
- аналіз справжніх і прихованих позицій опонентів;
- визначення консенсусних позицій у виробленні альтернативних рішень

В працях української дослідниці М. І. Пірен [48] визначаються наступні засоби вирішення конфліктів:

1. профілактика розвитку суперечностей, блокування накопичення відмінностей у оцінках, поглядах, цілях учасників; доцільне на ранніх стадіях розвитку конфлікту, коли протиборство виявляється ще не відкрито, а в непрямій, прихованій формі;

2. переведення конфлікту з емоційного на інтелектуальний рівень; актуалізація раціональних механізмів у розумінні суперечностей з одночасною заборонаю нетактовних нападок, образ, погроз. Підкреслюється незначність приводу, через який виник конфлікт, та необхідність його вирішення, робиться

спроба переключити увагу учасників на інші аспекти діяльності, не пов'язані з предметом загострення стосунків між ними. Стратегія переведення застосовується із метою подолання надмірного збудження сторін, мінімізації негативних емоцій та регулювання взаємовідносин;

3. досягнення взаєморозуміння – апеляція до свідомості опонентів, коли протиборство вже є об'єктивним і кожна сторона прагне навести аргументи на свій захист. На даній стадії розвитку конфлікту, учасників слід спонукати до «стратегії переговорів», що включає: аналіз розбіжностей, спробу їх розкласти на складові, врахування бажань кожної сторони. Це дозволить знайти точки дотику і розбіжностей в оцінках та визначення конотативної спрямованості учасників у досягненні перспективної мети;

4. трансформація мотивів конфронтації у мотиви пошуку спільного рішення; роз'яснення небажаних наслідків конфлікту для його учасників, нерациональності нагнітання ситуації та боротьби заради задоволення власних егоїстичних інтересів.

В практичній конфліктології Д. Г. Скотт з метою вирішення суперечок пропонується застосовувати наступні методи:

- усунення проблеми, що стала причиною протиріч, наголос на її мінливості, швидкоплинності, незначущості і т.д.;
- поступове згладжування розбіжностей, блокування напруження, зменшення емоційного градусу;
- впровадження переговорних стратегій та компромісу, що базуються на взаєморозумінні та взаємних поступках [55].

В психологічній науці представлено доволі широкий аналіз проблеми вирішення конфліктів із визначенням конкретних способів, методів, прийомів і тактик, але всі вони підпорядковані одній головній меті – успішне розв'язання існуючої проблеми та відновлення стосунків. Узагальнюючі запропоновані підходи, можна виділити декілька типів розв'язання:

1. раціональне розв'язання на основі розуміння сутності та змісту протиріччя. Потребує ретельного аналізу не тільки інциденту, але й його справжньої причини, яка інколи не усвідомлюється учасниками конфлікту;

2. емоційне розв'язання конфлікту що відбувається з урахуванням емоційного стану учасників, зменшення напруги та мінімізації афективних переживань;

3. функціональне розв'язання конфлікту, апеляція до довгострокової мети стосунків, підкреслення необхідності співпраці та незначущості конфліктного приводу. В даному випадку учасників конфлікту треба переконати в тому, що стосунки між ними можна владнати шляхом обміну думками, уточненнями позицій заради продовження співпраці або взаємовідносин;

4. розв'язання конфлікту з урахуванням психологічних особливостей його суб'єктів. Доволі часто, причинами конфліктних ситуацій можуть бути не об'єктивні обставини, а специфічні риси характеру, особистісні властивості його учасників. У зв'язку з цим, робота з конфліктом відбувається, переважно, в напрямку індивідуально-психологічного консультування опонентів, з метою формування у них адекватного ставлення до ситуації, що склалась;

5. розв'язання конфлікту з урахуванням його можливих наслідків. Знання про можливі варіанти та наслідки завершення конфліктів допомагають вибрати найкращі засоби впливу на конфліктуючі сторони [26; 48].

Застосовані стратегії та типи розв'язання конфліктів призводять до його завершення або наслідків, які можуть існувати у формі:

- зникнення конфронтації, коли один з учасників перемагає, а інший визнає себе переможеним або коли обидві сторони програють чи задовольняють свої потреби;
- повної ліквідації конфронтації через взаємне примирення або поступки;
- трансформації конфлікту, повторне загострення, перехід його на новий рівень або інший конфлікт.

Отже, існують різні шляхи подолання конфліктів, та всі вони мають на меті вирішення суперечностей та відновлення стосунків між опонентами. Основними способами вирішення конфліктів, що представлені в класичній конфліктології є: конкуренція, компроміс, співробітництво, уникання та пристосування. Вибір кожної стратегії залежить від ряду умов: значущості конфліктної ситуації для опонентів та бажання її вирішити; системи психологічних ресурсів та владних повноважень; присутності посередників як суб'єктів регуляції спірних питань.

Одним з популярних способів вирішення конфліктів є втручання третьої сторони, зазвичай медіатора, який здійснює посередницьку діяльність у врегулюванні спірних питань.

1.3 Психологічні особливості розвитку медіаторства в системі вирішення конфліктів

Практика вирішення конфліктів засвідчує, що інколи виникають такі обставини, коли врегулювання тих чи інших суперечок традиційними методами не представляється можливим. В даному випадку конфліктуючі сторони потребують втручання сторонніх осіб, наприклад медіаторів, що реалізують функцію управління конфліктною ситуацією та вироблення спільного рішення.

Медіаторство (з англ. «mediation» – посередництво, примирення) – як суспільно – значуща діяльність та один з найдавніших та найефективніших способів розв'язання різноманітних суперечок сформувалося в США на початку 60-х р. ХХ в. Спочатку, медіаторство розглядалось виключно як юридична практика, проте можливість використання посередників у регуляції спірних, не правових питань, швидко розповсюдило медіаторство на сферу психології. Як науковий феномен медіаторство з'явилося завдяки роботам Д.Уолла, Дж. Гарднера, Д. Дена, К. Кресселя, У. Мастенбрук, Д. Прюїтт, Дж. Г. Скотт, Р.Фішера та ін. У вітчизняній психології теоретичні і практичні засади

медіаторстава активно розробляються в працях Ю. Є. Альошиної, А. Я. Анцупова, І. В. Ващенко, А. М. Гірник, Н. В. Гришиної, Л. В. Долинської, Г. В. Ложкіна, Л. П. Матяш-Заяц, Н. І. Пов'якель, Б. І. Хасан, Ю. В. Шатіна, А. І. Шипілова та ін.

В сучасній інтерпретації по відношенню до феномену медіаторства існує два основних підходи: перший розглядає його як особливий вид діяльності медіатора; другий як складний процес врегулювання спірних питань [63, 5]. Головним суб'єктом, посередником в процесах регуляції конфліктів виступає медіатор.

Як зазначає Л. Паркінсон, «медіація – це акт врегулювання суперечок, що вимагає спеціальної освіти і навичок, контролю емоцій і творчого підходу; допомагає усунути бар'єри між різними сторонами і встановити взаємовигідне партнерство між ними» [47, 5].

На думку Є. О. Романової, в психологічному контексті, медіаторство – це соціально-психологічний процес, який свідомо організований і спрямований на досягнення успіху конфліктних ситуацій [51, 391]. Схожа інтерпретація спостерігається в працях С. Калашнікової, де «медіація – це самостійний спосіб врегулювання спору шляхом переговорів сторін за сприяння нейтральної особи – медіатора» [32, 20]. Авторкою підкреслюється, що зусилля медіатора повинні бути спрямовані, у першу чергу, на допомогу конфліктуючим сторонам усвідомити спільні цілі навіть за наявності протилежних інтересів, що суттєво збільшить діапазон можливих альтернативних рішень для розв'язання будь-якої суперечки.

В наукових доробках Л. В. Долинської, Л. П. Матяш-Заяц, зазначається що «медіація або медіаторство ... – це участь третьої нейтральної сторони у конфлікті з метою оптимізації процесу знаходження опонентами такого рішення проблеми, яке дало б змогу припинити конфлікт» [25, 175]. Х. Бесемер зауважує: «медіація – це цілеспрямований, структурований та водночас гнучкий процес, в якому медіатор стимулює опонентів до взаємодії, та

ефективного проведення переговорів, допомагає знайти те рішення, яке задовольнятиме інтереси кожної з цих сторін» [11, 120].

Деякими науковцями підкреслюється, що посередництво в конфлікті можна визначити як спеціально організовану форму спілкування двох конфлікуючих сторін, що здійснюється за допомогою третьої, нейтральної сторони з метою опосередкованого управління процесом розв'язання конфлікту згідно з правилами діючої взаємодії [57; 63; 67].

Медіаторство, як психологічне посередництво, відображаючи уявлення про сутність конфлікту та роботу з ним, дає можливість цілісної зміни ситуації за рахунок перетворення її базових елементів та спонукає учасників до зміни своєї поведінки та взаємодії людей, що беруть участь у цій ситуації. Причому сам медіатор займає, як би, нейтральну позицію. Він не має повноважень приймати будь-які рішення, ставати на чиюсь сторону, основне його завдання полягає у якісній та компетентній організації переговорного процесу з метою пошуку взаємовигідних рішень. Як з'ясувалось в результаті численних емпіричних досліджень присутність нейтральної сторони має позитивний вплив на переговорний процес та засвідчує факт ефективності посередництва або медіаторства [15; 33]. Як зауважує Н. В. Гришина, присутність на переговорах третьої сторони має конструктивний ефект, оскільки знижує рівень конфронтації між сторонами, міру деструктивних проявів та орієнтована на організацію продуктивної комунікації і переводить учасників в статус активних суб'єктів вирішення конфлікту. Правильна організація інтеракції сприяє виробленню взаємовигідних рішень, веде до зниження напруження та відновлення співробітництва [18].

На думку І. Сінгаєвського, медіація, як інструмент вирішення конфліктів виконує ряд основних функцій:

- інформаційну (аналіз розбіжностей, розуміння позицій сторін, усвідомлення перспектив вирішення);
- конфіденційну;
- організаційну (організація співпраці);

- генерування альтернативних варіантів вирішення конфлікту, сприяння пошуку нестандартних рішень;

- стимулюючу (спрямування учасників переговорів на досягнення домовленостей, демонстрація впевненості у реалістичності запропонованих рішень);

- контролюючу [53].

О. Беліков медіацію трактує як інтерактивний процес, головна мета якого – орієнтування опонентів на досягнення згоди, консенсусу, прийняття спільного рішення, яке буде задовольняти обидві сторони конфлікту [9, 21].

О. Аллахвердова, також розглядає медіацію в контексті спілкування, що розуміється як «структурно організований процес групової взаємодії між двома і більше людьми, в якому один з учасників взаємодії полегшує комунікацію між двома (і більше) учасниками, які знаходяться в емоційному протистоянні один до одного і не здатні самостійно здійснити конструктивну комунікацію» [2, 2] В даному випадку участь третьої сторони спрямована на процес організації діалогу між людьми, ґрунтується на стратегіях конструктивної взаємодії, веде до зняття напруження та структурних перетворень як суб'єктів конфлікту, так і самої ситуації. Завдяки участі «арбітрів», міжособистісний конфлікт переходить у форму комунікативного процесу, що сприяє врегулюванню конфлікту. Медіатор здійснює інтервенцію у систему спілкування конфлікуючих сторін здійснює на них психологічний вплив, з метою трансформації їх поведінки у конструктивне русло. Основними механізмами, за допомогою яких медіатор впливає на іншого виступають:

- переконання, як стимуляція раціонального ставлення до конфлікту, розуміння необхідності його вирішення;

- зараження, як апеляція до емоційних переживань учасників конфлікту, передача медіатором позитивних емоцій, атитюдів на консолідацію;

- навіювання, як цілеспрямоване формування установки у опонентів діяти відповідним чином.

Втручання посередника у конфлікт, як зауважує Г. Єрмоєнко забезпечує зворотній зв'язок між супротивниками; раціоналізацію переговорного процесу, стимулює процеси аналізу причин, можливих наслідків та перспектив вирішення суперечок, спонукає до розуміння позиції іншої сторони; залучає конфронтуючі сторони до конструктивної взаємодії та необхідності знаходження рішень, які відповідають їхнім головним інтересам. [30, 59].

Медіація – це альтернативний процес врегулювання розбіжностей, що дозволяє зрозуміти особливості суперечливої ситуації, вибудувати взаємовідносини та знаходити рішення, спираючись на інтереси, цінності, потреби людини, моделювати нові стосунки. Як зазначає О. Г. Урсова, в своїй структурній організації процес медіації включає три основних компоненти: зміст, процедуру та емоції [59, 141].

Зміст медіації розкривається через провідні цілі процесу урегулювання суперечок, включає модель конфлікту, розуміння суті розбіжностей, реальні результати або рішення, управління діалоговими ініціативами, оцінку оптимальності запропонованих рішень. Великого значення у виявленні змістовних особливостей відіграють обрані медіатором моделі посередництва. А.В. Біцай модель медіації трактує як «абстрактну теоретичну конструкцію, яка відображає процедурні особливості проведення медіації через характеристику її основних компонентів» [10, 86]. Серед найбільш розповсюджених моделей медіації, що використовуються в практиці конфліктології виступають:

- метамоделі Л.Ріскіна, Н. Александер (виділення аспектів взаємодії та інтервенції);
- модель врегулювання суперечок Л.Боуля, М. Несик;
- гарвардська модель (вираження позицій кожної сторони, рішення проблеми, домовленості);
- ALPHA модель А. Хертель, в якій: «А» – конкретизація завдань, «L» – вироблення списку тем, «P» – визначення позицій та інтересів, «H» – пошук рішення, «A» – укладання угоди [62].

В метамоделі Л. Ріскіна («сітка» Л. Ріскіна) медіація розглядається відповідно до двох структурних елементів: медіатора, який виступає організатором переговорів і самого предмета медіації («вузького-широкого»), відносно якого виникли суперечки. Складна комбінація зазначених компонентів утворює наступні субмоделі медіації: оціночна медіація з широким предметом; оціночна медіація з вузьким предметом; переговорна медіація з широким предметом і переговорна медіація з вузьким предметом [44].

Схожий підхід спостерігається в працях Н. Александер, де авторкою виділяється дві медіаторні площини: площина взаємодії і площина інтервенції. Сфера взаємодії передбачає вибраний медіатором спосіб ведення переговорів, який реалізується за допомогою наступних технік: позиціонування, інтеграція та трансформація переговорного процесу [11]. Позиціонування спрямоване на організацію діалогу, взаємовигідний розподіл ресурсів та досягається за рахунок компромісу. Інтервенція відображає роль та повноваження медіатора у переговорах та здійснюється як організація перемовин та управління ними. Трансформація розглядається як можливість переведення переговорів на конструктивний рівень та відновлення співпраці між суперниками.

Модель врегулювання суперечок Л.Боуля, М. Несик включає три варіанти посередництва у вирішенні розбіжностей:

1. класичний варіант, де медіація розглядається як простий спосіб ведення переговорів з виділенням предмету спору, учасників, переговорних технологій та результату перемовин;

2. оціночний варіант – розглядає медіацію як процес, що спрямований, в першу чергу, на аналіз та оцінку кожною стороною причини конфлікту; розуміння опонентами своїх сильних або слабих сторін, вигоди виграє або програє в суперечці;

3. розрахунковий варіант – медіація розрахована на те, що медіатор обговорює конфлікт із кожною стороною, разом шукає конструктивні рішення, наполягає на такому варіанті, який є для них більш вигідним, ніж стан конфлікту [69].

Гарвардська модель медіації передбачає виявлення інтересів сторін, розширення можливих альтернатив і сприяння виробленню оптимального, взаємоприйняттого рішення. Роль медіатора тут полягає в організації самої процедури переговорів, ефективність якої залежить від багатьох факторів, зокрема компетентності медіатора. Мова йдеться про те, що медіатор не пропонує готових рішень, а лише спрямовує активність учасників до конструктивної мети. Така модель розрахована на самостійність і відповідальність сторін у виробленні спільного рішення, що забезпечує високу вірогідність його добровільного виконання.

Процедура медіації розглядається як комплекс послідовних дій, в межах яких суб'єкт-суб'єктна інтеракція спрямована на реалізацію цілей та мотивів всіх учасників конфлікту. Процедура медіації відображає систему консолідуючих механізмів та дій, спирається на, запропоновані медіатором, інструменти примирення. Емпірично процедура виявляється у таких діях медіатора як: пояснення, обговорення, наведення прикладу, надання допомоги у розумінні окремих питань, прийняття рішення і т.д. На думку Р. Буш, у своїй структурі процедура медіації передбачає наявність наступних компонентів:

- вступне слово, де медіатор роз'яснює, що таке медіація, на яких принципах вона ґрунтується і які функції виконує. Метою вступної частини є створення атмосфери довіри до переговорів, формування психологічних інструментів зниження можливих ризиків;
- презентація сторін, де медіатор пропонує сторонам висловити свої претензії, бачення результатів переговорів;
- спільна дискусія, аналіз взаємних претензій, обмін думками і т.д
- кокус, як індивідуальні консультації; медіатор по чергово вислуховує претензії і бажання сторін;
- програма переговорів, медіатор пропонує кожній стороні сформулювати список проблем і питань, які потрібно вирішити,
- обговорення кожного пункту програми переговорів, презентація рішень;

– прийняття рішення, як вибір конструктивної альтернативи, яка задовольняє конфліктуючі сторони [13, 33-37].

Наступним структурним компонентом медіації є емоції, що відображають афективну сторону конфлікту та особливості його вирішення. Емоції можуть як загострити суперечності, тобто каталізувати конфлікт і перешкоджати швидкому його вирішенню, так, і навпаки. Тому, медіатор повинен враховувати особливості афективного ставлення опонентів до предмету розбіжностей та їх готовність до конструктивної співпраці. Як зауважує У. Мастенбрук, з метою раціоналізації переговорного процесу доцільним є зняття емоційної напруги учасників за допомогою наступних засобів:

- демонстрація почуття гумору, використання обережних формулювань;
- висловлювання позитивної оцінки на адресу кожної сторони;
- акцентуація уваги суперників на раціональних аргументах;
- поважне ставлення до кожної особистості, що включена у конфлікт і т.д. [43].

Узагальнюючі теоретичні підходи до розуміння структурної організації медіації психологічну модель даного феномену можна представити наступним чином:

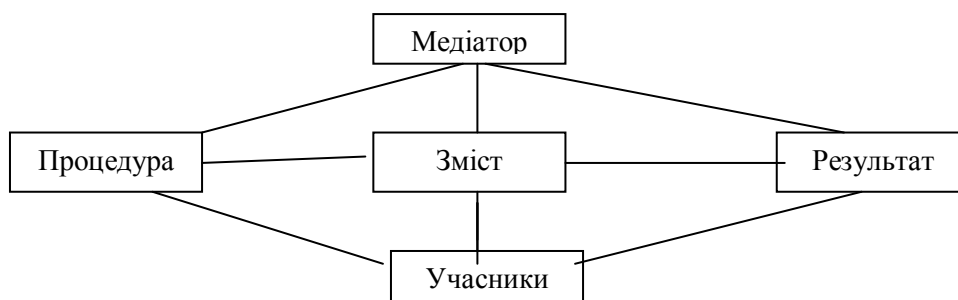


Рис.1.3 Структурна модель медіації

Медіаторство як психологічний феномен розглядається не лише за структурними, але й динамічними характеристиками. За своєю динамічною специфікою медіація є більш-менш чітко оформленою процедурою та, на думку В. Резнікової, проходить наступні стадії [50, 12–13]:

1) попередня (вступна) стадія, що складається з таких етапів: підготовчого, де медіатор знайомиться з учасниками, здобуває їх довіру, пояснює суть, принципи та правила проведення процедури, аналізує ситуацію і оцінює потребу кожної сторони у переговорах;

2) аналітична стадія – збір і аналіз необхідної інформації, поступове налагодження прямого контакту між учасниками, демонстрація сторонами своїх претензій, з'ясування причин виникнення конфлікту, розуміння мотивації, уточнення позицій і т.д. На цьому етапі кожна зі сторін має можливість висказати своє бачення суті спору та можливостей його вирішення, визначаються спільні та протилежні моменти, пріоритетність тем, порядок їх опрацювання в процесі медіації;

3) стадія розробки рішень, передбачає спільний пошук методів урегулювання конфлікту, обговорення альтернатив, прийняття взаємоприйнятних способів вирішення спору, пошук консенсусу. Це стадія, протягом якої відбувається «мозкова атака», сторони висловлюють та оцінюють можливі варіанти рішення проблеми;

4) стадія впровадження прийнятих рішень.

Рзгорнутий аналіз медіації як багатофазного процесу, представлено в працях К. Моора, де автор виділяє наступні етапи:

- встановлення контакту зі сторонами суперечки;
- вибір стратегії проведення медіації;
- збір та аналіз основної інформації;
- розробка плану медіації;
- налагодження довіри та співпраці;
- аналіз претензій, позицій сторін, прихованих інтересів;
- початок медіаційної сесії;
- генерування варіантів рішень та їх оцінка на предмет ефективності;
- «остаточний аукціон»;
- прийняття рішення та досягнення формального перемир'я [16].

В концепції Р. Фішера та У. Юри зазначається про те, що медіація – це конструктивне проведення переговорів, в яких рівноправні і незалежні партнери інформують один одного про свої претензії, інтереси і можливості. З метою досягнення взаємної згоди, на думку авторів, переговорний процес повинен враховувати дві основні стадії: стадію підготовки переговорів і стадію їх проведення.

Перша фаза включає: усвідомлення суперечності між сторонами і необхідності переговорів, усвідомлення мети переговорів, з'ясування позицій, розробка пакета пропозицій, установка на співпрацю. Друга – організація переговорів, пошук варіантів спільного вирішення проблеми, ухвалення рішення, підбиття підсумків [60].

Таким чином, вищезазначене дозволяє виділити динамічну модель медіації як процесу поетапного проведення переговорів, що включає три стадії: підготовка до переговорів, самі переговори та результат переговорів.

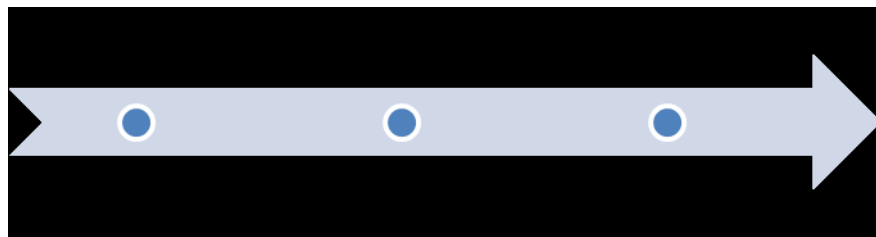


Рис. 1.4 Динамічна модель медіації

Як з'ясувалось в результаті проведеного аналізу медіація – це діяльність медіатора по врегулюванню певних проблемних питань та суперечливих моментів, що реалізується відповідно до наступних принципів: добровільність учасників; неупередженість як рівноправність сторін; нейтралітет – посередник не нав'язує своєї думки або рішення; конфіденційність; компетентність – обізнаність в сфері вирішення конфліктів; безкорисливість – медіатор не може приймати рішення на користь однієї сторони за матеріальну винагороду; тактовність і повага до всіх учасників процесу переговорів; відповідальність.

На думку Ю. Шатіна, в ситуації пошуку варіантів вирішення конфлікту доволі дієвими є впливи, що ґрунтуються на принципах нормативної полеміки, або діалектичного дискурсу, а саме:

- принцип двосторонньої безпеки;
- принцип децентричної спрямованості, який виявляється у необхідності аналізу проблеми з точки зору іншої сторони конфлікту (поглянути на ситуацію очами свого опонента);
- принцип адекватності полягає у визначенні відповідної аргументації сторін [64, 28].

Дотриманню принципів медіаторської діяльності можуть заважати різноманітні ризики, які повинні враховуватись медіатором при реалізації функцій посередництва. Серед зазначених ризиків слід зазначити про:

- ризик особистої зацікавленості, що виникає внаслідок матеріальних або інших інтересів медіатора;
- ризик самоконтроля, коли наприклад медіатор зрозумів свою помилку і не бажає публічно про це заявити;
- ризик заступництва, коли медіатор захищає одну сторону, в наслідок особистої симпатії;
- ризик близького знайомства;
- ризик шантажа, коли медіатору намагаються заважати діяти об'єктивно і неупереджено (тиск, провокації, маніпуляції з боку конфліктуючої сторони).

Медіація як посередництво у вирішенні конфліктних ситуацій реалізується у формі стилістичних особливостей діяльності медіатора. Характеристика стилів медіації досить широко представлено в історіогенезі даного питання. Так, наприклад в дослідженнях О.Скворцової представлено наступні найрозповсюджені медіаційні стилі [54, 98-99], а саме:

- інструментальний – орієнтований на вирішення проблем;
- фасилітативний – полегшує взаємодію, відновлює контакти;

- нарративний – допомагає подолати суперечки, шляхом презентації різних життєвих історій або повідомлень про можливість неконфліктного способу життя;

- оціночний – передбачає оцінку ефективності переговорів

- трансформативний – переводить антагоністичні позиції у конструктивну форму взаємодії.

Що стосується тактик посередницької діяльності, то тут, спираючись на дослідження Л. В. Долинської, Л. П. Матяш-Заяц, М.І Пірен, З.С. Карпенко та інших, можна зазначити про такі:

- тактика почергового вислуховування кожної сторони;

- угода, в якій підкреслюється необхідність прийняття взаємовигідного рішення;

- «човникова дипломатія» як розведення сторін конфлікту та почергове узгодження варіантів компромісу;

- тиск на одного з опонентів;

- директивний вплив на опонентів, з метою висвітлення помилковості їх позицій або дій;

- фасилітуючий вплив з метою реалізації контактної та перцептивної функцій спілкування [25; 28; 47; 58].

Ефективність, прийнятність та психологічна комфортність медіації залежить від багатьох як об'єктивних так і суб'єктивних факторів.

До об'єктивних належать: соціальні умови конфлікту, об'єктивні протиріччя, ресурси сторін і т.д.

Суб'єктивні чинники розкриваються, насамперед, у психологічних властивостях як опонентів так і самого медіатора. Причому, важлива роль у цьому питанні надається професійним якостям медіатора, а саме:

- компетентності, здатності до моделювання та прогнозування перспективи протікання медіаційного процесу і його завершення;

- комунікативним, організаційним, перцептивним, гностичним та іншим умінням.

Великого значення у регуляції конфліктної взаємодії надається логічному мисленню медіатора, здатності до аналізу ситуації та осмисленню висновків, креативності, сензитивності, тактовності, принциповості і т.д.

Серед низки чинників, що впливають на продуктивність медіації А. Я. Анцуповим та А. І. Шипіловим виділяються наступні:

- ступінь напруженості конфлікту;
- тривалість конфлікту;
- особливості взаємовідносин сторін та їх вмотивованість на взаємодію;
- готовність до компромісу;
- особливості та характер діяльності медіатора: його зацікавленість у врегулюванні конфлікту, наявність знань і професійних якостей, уміння переконувати і т.д. [5, 483-491].

Психологічний фундаменталізм медіації засвідчує її поліваріативний характер та полімодальність прояву. Результати аналізу літературних джерел свідчать про те, що види медіації класифікуються за різними критеріями:

- за цілями проведення процедури (Л. Боуль, М. Несик): оглядова, регулююча, стримуюча, превентивна, заключення угод;
- за особливостями проведення: добровільна, примусова;
- за предметом розбіжностей або сфери застосування: – сімейна, комерційна (суперечки між партнерами по бізнесу), трудова (конфлікт на виробництві), міжособистісна і т.д. [69]

Отже, проведений теоретичний аналіз проблеми виявляє роль медіаторства як способу вирішення конфлікту. Медіаторство, за своєю сутністю – це посередницька діяльність, по врегулюванню суперечок. За змістом медіаторство представляє собою переговорний процес, що включає різні стратегії та тактики впливу на сторони конфлікту з метою зменшення напруження та знаходження консенсусу. Медіація виступає складним багатофазовим процесом, що передбачає наступні стадії: знайомство та встановлення контакту зі сторонами суперечки; на підставі попередньої інформації прийняття рішення про вибір стратегії проведення медіації; збір та

аналіз основної інформації; розробка плану медіації; вислуховування сторін, аналіз претензій, позицій, прихованих інтересів; початок медіаційної сесії; генерування варіантів рішень та їх оцінка на предмет ефективності; вибір оптимального рішення; прийняття остаточного рішення та укладання угоди щодо досягнення перемир'я.

Ефективність медіації залежить від системи як об'єктивних так і суб'єктивних чинників, особливе значення в якій відводиться спеціально створеним програмам, тренінгам, технікам впливу на конфліктуючі сторони. Медіатор спирається на систему відповідних принципів: добровільність учасників, неупередженість, нейтралітет, конфіденційність, компетентність, безкорисливість і т.д. та враховує можливі ризики, що перешкоджають успішності переговорного процесу.

РОЗДІЛ 2

ПРОБЛЕМИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДЕДОВИЩІ ЮНАКІВ

2.1. Опис процедури і вибірки дослідження

Емпіричне дослідження психологічних особливостей протікання конфліктних ситуацій серед юнаків було організовано у Криворізькій загальноосвітній школі I-III ступенів № 63. У дослідженні брали участь учні 9-А та 11-А класів.

Експериментальне дослідження проводилося у чотири етапи:

I етап – діагностичний. На цьому етапі ми проводили діагностичне дослідження психологічних особливостей учнів під час конфліктних ситуацій в класі.

II етап – інтерпретаційний. У цій частині дослідження ми проводили кількісно-якісний аналіз даних отриманих за допомогою діагностичних методик. На цьому ж етапі була проведена обробка сирих даних методом статистичного аналізу (кореляційний аналіз Пірсона)

III етап – формувальний. На цьому етапі ми розробили та застосували програму медіації з метою нівелювання та зменшення кількості конфліктних ситуацій у класних колективах учнів підліткового і юнацького віку

IV етап – заключний. Тут проводилася повторна діагностика учнів 9-А і 11-А класів з метою визначення змін у їх ставленні до конфліктів; отримані дані були піддані кількісно-якісній оцінці та порівняні із показниками, які мали учні до початку формувального експерименту.

На першому етапі нашого експериментального дослідження був задіяний метод спостереження, який передбачав аналіз особливостей життєдіяльності двох класних колективів в умовах освітнього процесу.

Результати спостереження та бесіди із класними керівниками дали доволі обширну інформацію про психологічні особливості учнів 9-А і 11-А класів. Загальна кількість респондентів склала 54 учнів.

У 10-А класі значна частина учнів мають задатки лідерів, як позитивних, так і негативних. Через це періодично виникають доволі гострі конфліктні ситуації. Особливо з поміж інших, за моделлю поведінки виділяються три учні (два з 9-А класу і один з 11 класу). Ці учні зі слів класного керівника є постійними ініціаторами конфліктних ситуацій, часто порушують дисципліну і стоять на внутрішньошкільному обліку та на обліку Служби у справах дітей. Для таких учнів найбільш характерною моделлю поведінки є прагнення бути у центрі уваги, що притаманне їм як у діяльності на перервах, так і від час освітнього процесу. Тому, доволі часто саме вони є причиною зриву уроків. Оцінюючи колективи учнів 9-А і 11-А класів можна констатувати, що не всі учні навчаються в міру своїх сил, більшість недопрацьовують, недостатньо приділяють уваги підготовці домашніх завдань та ініціативи під час уроків. У кожному з класів є по одному відміннику. Діти мають дуже різнопланові інтереси (гурткова зайнятість в школі, позаурочні заняття, зокрема спортивні). Як показали результати спостереження, то ізольованих та зневажених дітей у даних класах немає.

Майже всі діти діяльні та енергійні, часто не можуть стримувати свої емоції. Іноді немає порозуміння між дівчатами. Є випадки заздрощів, образливості, амбіційності. У стосунках між підлітками мало співчуття, толерантності. Не всі проявляють стриманість у стосунках зі старшими, вчителями, не всі цінують фізичну працю, зокрема обслуговуючого персоналу. Інтелектуальний потенціал високий, але відмінників у класі немає, хоча у початковій школі було декілька (зниження інтересу до навчання – одна із особливостей підліткового віку). Часто бувають проблеми з дисципліною на уроках.

2.2. Методи і методики емпіричного дослідження

На першому – діагностичному етапі нашого емпіричного дослідження було обрано три діагностичні методики: «Опитувальник Басса-Дарки» для визначення рівня агресивності учнів; опитувальник адаптації Роджерса-Даймонда, тест «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації» (К. Томаса) [29]

Спочатку ми вирішили з'ясувати, яким є рівень агресивності учнів 9-А і 11-А класів. З цією метою у діагностичне дослідження був включений опитувальник Басса-Дарки.

А. Басс власне, розглядаючи агресію як комплексний феномен, виділив поняття «агресія» та «ворожість». На його думку, ворожість – це реакція, яка викликає негативні почуття. У своїй методиці він виділяє вісім таких негативних реакцій: фізична агресія (передбачає використання прямої фізичної сили проти когось), непрямая агресія (спрямована обхідним шляхом проти іншого), роздратування (схильність до переживання негативних почуттів при появі найменшого роздратування), негативізм (опозиційна манера поведінки, що передбачає перехід від пасивного супротиву до активної боротьби), образа (заздрість і негативізм по відношенню до оточуючих через реальні чи уявні дії), підозрілість (має діапазон від недовіри та обережності по відношенню до інших людей до впевненості у тому, що інші задумали щось погане), вербальна агресія (вираз негативних почуттів через словесні відповіді), почуття провини (впевненість у тому, що він(вона) є поганою людиною і відчуває за це муки совісті).

Методика Басса-Дарки досить часто використовується зарубіжними та вітчизняними дослідниками при діагностуванні агресії. Вона складається з 75 тверджень, на які респондент має можливість відповісти «так» або «ні».

Автори методики ділять всі можливі агресивні прояви на два типи: 1) вмотивована агресія, як своєрідна самоцінність; 2) інструментальна агресія, як певний засіб досягнення мети.

Другою діагностичною методикою, що була задіяна у нашому дослідженні став опитувальник Роджерса-Даймонда, який включає в себе 101 знеособлене твердження, і респондент повинен висловити свою згоду або незгоду з ними відповідно до 7-бальної шкали відповідей, де:

- 0 - твердження не відповідає моєму способу життя;
- 1 - це в більшості випадків мені не підходить;
- 2 - я сумніваюся, що це відноситься до мене;
- 3 - я вагаюся віднести це до свого способу життя;
- 4 - це може бути схоже на мене, але я не до кінця впевнений;
- 5 - це схоже на мене;
- 6 - це твердження повністю відповідає моєму способу життя.

Методика включає в себе 8 показників, серед яких: адаптивність – дезадаптивність; сприйняття себе – несприйняття себе; сприйняття інших людей – несприйняття інших людей; емоційний комфорт – емоційний дискомфорт; внутрішній контроль – зовнішній контроль; домінування – наслідування; ескапізм-брехливість.

Шкала «адаптації» виявляє рівень пристосування людини до існування в суспільстві відповідно до вимог цього суспільства і з власними потребами, мотивами і інтересами. Шкала «дезадаптації» визначає незрілість особистості, невротичні відхилення, дисгармонію в сфері прийняття рішення, які є результатом постійних неуспішних спроб індивіда реалізувати мету або наявності двох і більше рівнозначних цілей.

Шкала «брехливості» визначає рівень щирості випробуваного в тестуванні.

Шкала «сприйняття себе» виступає як результат самооцінки індивіда, визначає ступінь задоволеності особистості своїми характеристиками. Шкала

«несприйняття себе» виявляє ступінь незадоволеності індивіда своїми особистісними рисами.

Шкала «сприйняття інших» говорить про ступінь потреби особистості в спілкуванні, взаємодії, спільній діяльності. Шкала «несприйняття інших» протилежна за змістом попередній шкалі.

Шкала «емоційний комфорт» виявляє ступінь визначеності в своєму емоційному відношенні до подій, що відбуваються, навколишніх предметів і явищ. Шкала «емоційний дискомфорт» вимірює невизначеність в емоційному відношенні (це невпевненість, пригніченість, млявість і т.п.) до навколишньої дійсності.

Шкала «внутрішній контроль» і шкала «зовнішній контроль» визначають схильність індивіда до певної форми локусу контролю (інтернальність і екстернальність). Якщо відповідальність за події, що відбуваються в житті людини, приймається в більшій мірі на себе, то результати діяльності пояснюються своєю поведінкою, характером, здібностями. Це свідчить про наявність у індивіда внутрішнього, інтернального контролю. Якщо ж домінує схильність приписувати причини того, що відбувається зовнішнім факторами (навколишньому середовищу, долі або випадку), то це свідчить про наявність у індивіда зовнішнього (екстернального) контролю.

Шкала «домінування» виявляє рівень прагнень до лідерства, керівництва у вирішенні задач. Шкала «наслідування» визначає рівень прагнення бути підлеглим, виконувати поставлені кимось завдання.

Шкала «ескапізм (відхід від проблем)» визначає рівень уникнення проблемних ситуацій, відхід від них.

Третьою методикою, що була задіяна у діагностичному дослідженні був тест «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса, мета якого полягала у визначенні домінуючого способу поведінки учнів в конфліктних ситуаціях. В опитувальнику на виявлення типових форм поведінки в конфліктах, автором описується п'ять поведінкових стратегій (конкуренція, компроміс, співробітництво, уникнення та пристосування) з можливими

пасивними чи активними варіантами реагування. За змістом методика представляє 30 пар альтернативних тверджень. Отримані в результаті дослідження дані зіставляються з ключем, твердженню, що збігається з ключем, нараховується 1 бал.

Ця методика була обрана у якості основної для визначення ефективності програми по медіації конфліктних ситуацій. Учні відповідали на тридцять тверджень тесту і на основі їх відповідей визначався стиль їх реагування на конфліктну ситуацію. Саме ця методика проводилася з учнями два рази. Перший раз – на діагностичному рівні констатувального експерименту, а вдруге – методика була проведена на етапі закінчення формувального експерименту.

2.3 Кількісно - якісний аналіз результатів емпіричного дослідження

На другому етапі нашого дослідження ми провели кількісно-якісний аналіз отриманих статистичних даних по всім задіяним у дослідженні методикам.

Аналіз даних ми розпочали з результатів опитувальника Басса-Дарки, який був спрямований на діагностику рівня агресивності учнів підліткового (9-А клас) і молодшого юнацького віку (11-А клас).

Як можна побачити з діаграми 2.1. у 67% учнів 9-А класу рівень агресивності у нормі, у 30 % – спостерігається занижений рівень агресивності, і у 3% – рівень агресивності вищий за нормальний. При цьому в учнів 11-А класу рівень агресивності «вище норми» у порівнянні з підлітками збільшується на 17%, середні показники зменшуються і складають 50 %, а результати шкали «нижче норми» залишаються на тому ж рівні.

Учні, які мають високі показники агресивності, зазвичай, вирізняються високою імпульсивною активністю поведінки, афективними переживаннями – гніву, злості, бажанням заподіяти іншому фізичну чи моральну травму,

низькою саморегуляцією. В суперечливих питаннях виявляють підвищену конфліктність, нестриманість, орієнтовані на конкуренцію та боротьбу за власні інтереси. Натомість, респонденти низького рівня агресивності виявляють більш миролюбивий характер у стосунках, у конфліктних ситуаціях, імовірно, обирають конструктивні або пасивні способи їх вирішення.

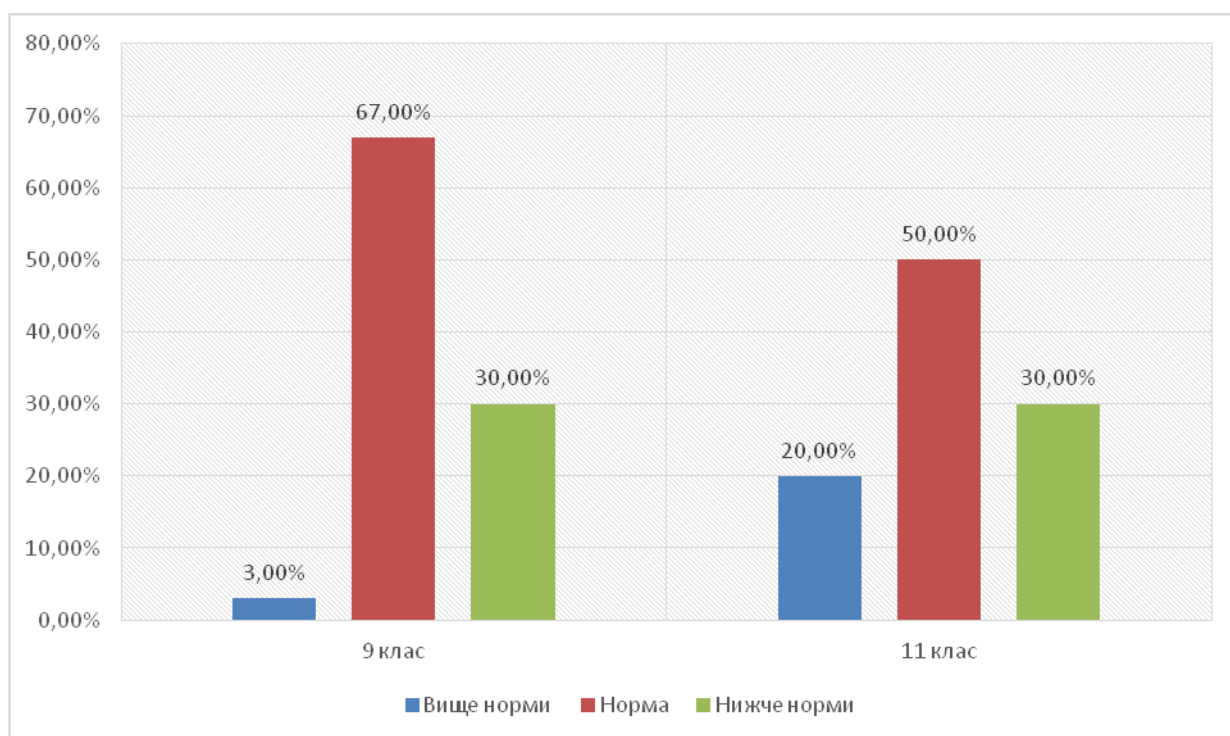


Рис. 2.5. Діагностика рівня агресивності учнів 9-А і 11-А класів за методикою Басса-Дарки

На перший погляд такий розподіл статистичних даних здався не логічним, адже особлива конфліктність і яскраві прояви агресивності притаманні саме учням старшого підліткового віку (9 клас). Однак більш детальний аналіз контингенту учнів 11-А класу показав, що 30 % класу складають учні, що мають схильність до конфліктної, а подекуди і девіантної поведінки. У зв'язку з цим, отримані статистичні дані можна пояснити індивідуальними особливостями учнів 11-А класу. Для нашого дослідження отримані статистичні дані є значимими оскільки показують, що медіація у такому класному колективі є потрібною і має високий рівень доцільності.

Показовим для нашого дослідження є дані, що були отримані за шкалою «ворожість», яка так само як і в першому випадку має розбіжності у різних вікових категоріях учнів.

Кількісно-якісний аналіз даних показав, що у 50 % учнів рівень ворожості вищий за норму, відповідно у інших 50 % – рівень ворожості знаходиться у нормі. За А. Бассом ворожість породжує агресію. Тобто, можемо говорити про те, що у підлітків з високим рівнем ворожості, у майбутньому так само може зрости рівень агресивності. Результати діагностики учнів 11-А класу в цілому підтверджує це припущення. У цій вибірці респондентів рівень ворожості вищий за нормативні показники складає 75 %, а це доволі високий відсотковий показник.

Як видно з наведених даних простежується така закономірність: ворожість стоїть поряд із агресивністю. Тобто, рівень ворожості вищий за норму в учнів, у яких відповідно рівень агресивності або вищий за норму, або потенційно може таким стати (вищий показник норми).

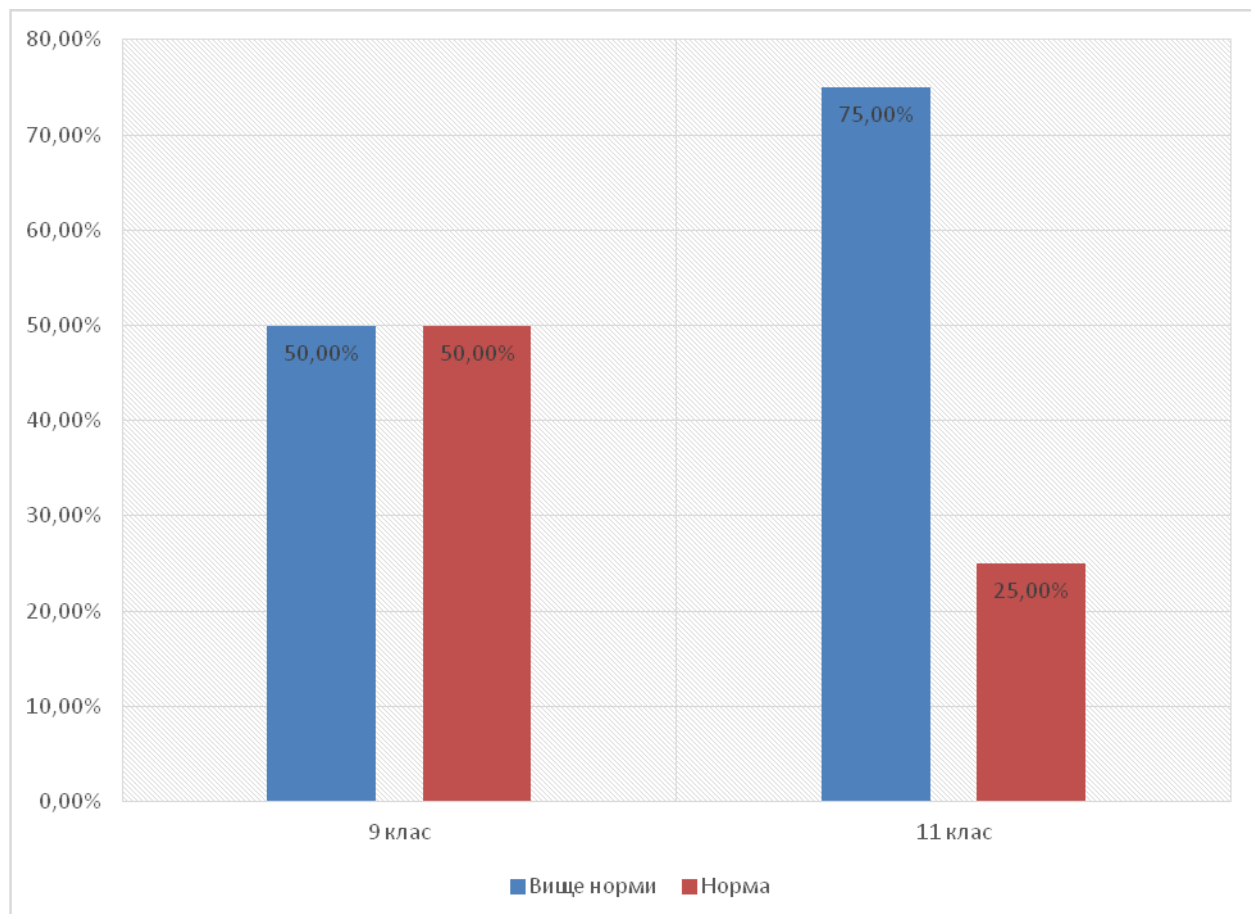


Рис. 2.6. Діагностика рівня ворожості учнів 9-А і 11-А класів за методикою Басса-Дарки

Можна констатувати, що учні з показником агресивності «норма» або «нижче норми», мають нормальний рівень ворожості. Але виявилася невелика група учнів, де закономірність не спрацьовує. Це ті юнаки, у яких рівень агресивності нормальний, а рівень ворожості вищий за норму, або має вищий показник норми.

Більш детальний аналіз результатів діагностики за методикою Басса-Дарки дав можливість виділити показники за окремими видами агресії за окремими шкалами. У цьому випадку ми оцінювали загальну вибірку учнів без розподілу за віковим критерієм. Результати кількісного аналізу представлені на діаграмі 2.3.

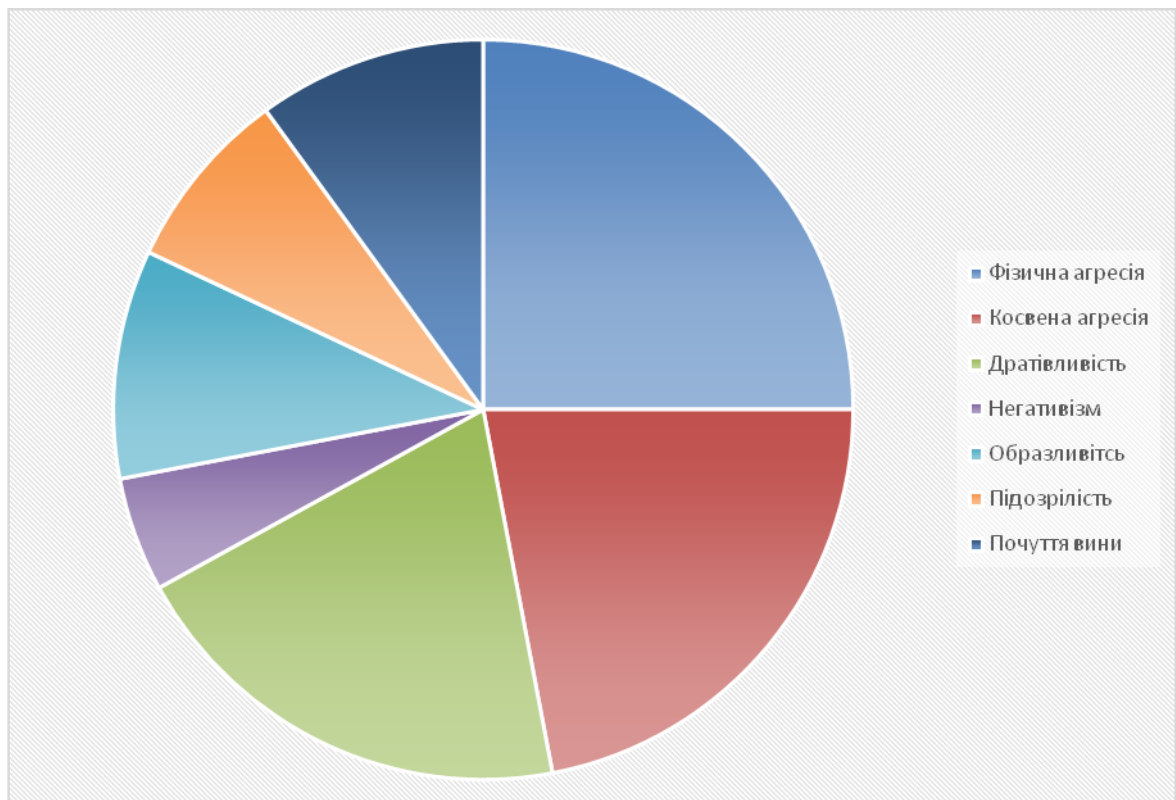


Рис. 2.7. Діагностика рівня ворожості учнів 9-А і 11-А класів за методикою Басса-Дарки

Кількісний аналіз отриманих результатів показав, що найбільш виражені серед підлітків та юнаків такі показники як «фізична агресія» та «не пряма агресія», а всі інші шкали розподілились приблизно однаково з діапазоном у +/- 10 %. За виключенням шкали «дратівливість», яка займає 20 %. Варто відзначити, що ми брали до уваги тільки ті показники, які є в учнів найбільш виражені, тобто знаходяться на першому місці по ступеню виразу.

Отже, проміжні результати отримані за допомогою діагностичної методики Басса-Дарки показали, що учні підліткового та юнацького віку мають високі та підвищені показники за рівнем агресивності та ворожості. При цьому учні 11-А класу мають більш неконструктивні профілі за визначенням показника агресивності.

Аналіз даних за методикою К. Роджерса по 9-А класу свідчить, що 70 % учнів мають середні результати за шкалою адаптивності, що входять до показників тестової норми. Однак, 20 % респондентів мають показники нижче тестової норми, це свідчить про дуже низький рівень адаптивності і потребує корекційної роботи та підтримки від близьких людей. При цьому 10 % учнів мають показники вище тестової норми

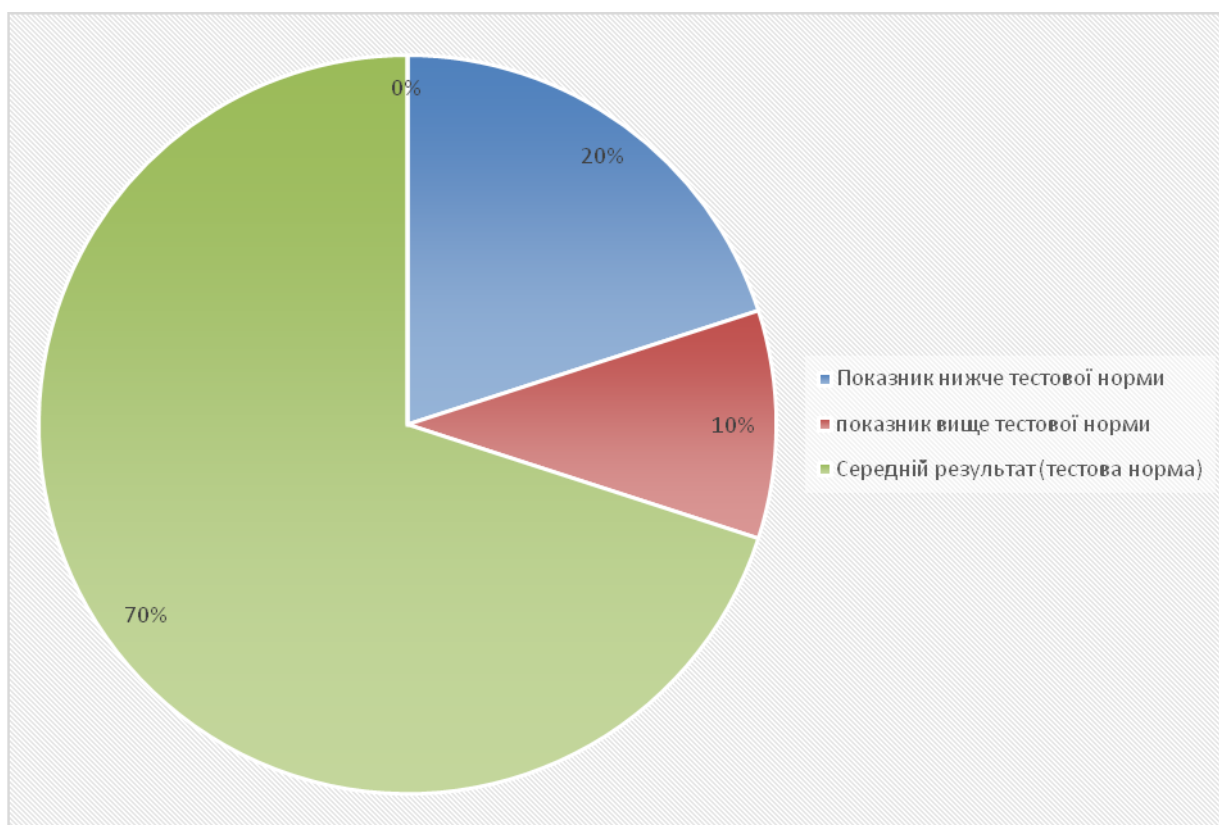


Рис. 2.8. Діаграма рівня адаптивності учнів 9-А класу (за методикою К. Роджерса)

Для порівняння – в групі учнів 11-А класу ситуація з рівнем адаптивності виглядає гірше. 50 % учнів мають середній результат по тесту; у 40 % учнів показник адаптивності є нижчим за норму, а 10 % учнів показали результати вище тестової норми.

Кількісно-якісний аналіз отриманих даних показав, що рівень адаптивності в учнів 11-А класу нижчим за рівень адаптивності учнів 9-А класу на 10 %, відповідно – показник середніх результатів – став нижчим.

Респонденти, що мають низький рівень соціальної адаптивності, зазвичай, мають певні проблеми із соціальним середовищем серед яких: труднощі спілкування та міжособистісні конфлікти. Дезадаптивний тип особистості характеризується недостатнім рівнем сформованості рис, пов'язаних із соціальною активністю та соціальним контролем, домінуванням емоцій та захисно-агресивних рис. Учні низького рівня соціальної адаптованості вирізняються соціальною тривожністю, нестачею вольової поведінки, труднощами у соціальних контактах, агресивністю, емоційною нестійкістю, низькою мотивацією, відсутністю особистісної перспективи і т.д. У конфліктних ситуаціях можуть проявляти вороже ставлення до іншого, обирати деструктивні способи поведінки

Кількісно-якісний аналіз даних отриманих за методикою «Стилі у конфліктній ситуації» К. Томаса показав, що у більшості учнів фігурують неконструктивні стилі поведінки у конфліктній ситуації.

Найбільший відсоток (40 %) склали учні, що у конфлікті обирають суперництво. На другому місці (по 20 %) – співпраця і пристосування. Третє місце (по 10 %) поділили між собою уникнення і компроміс. Кількісно-якісний аналіз даних показав, що конструктивний стиль реагування на конфліктну ситуацію «компроміс» є одним із найбільш непопулярних серед учнів 9-А і 11-А класів.

Суперництво, як домінуюча стратегія конфліктної поведінки виявляється у агресивних способах боротьби за власні інтереси. В даному випадку, юнаки намагаються нав'язати іншим свій варіант вирішення спірних питань, максимально орієнтовані на перемогу, ігнорують позицію іншого. Для досягнення власної мети, нерідко, вдаються до деструктивних, насильницьких дій, тиску та погроз.

Співпраця, яка представлена на другому місці у кількісному розподілу емпіричних даних, засвідчує прагнення респондентів до конструктивної взаємодії, пошук консенсусних позицій. Респонденти, що обирають цю стратегію бажають мирного способу врегулювання суперечностей, демонструють відкриту позицію і наполегливо шукають способи їх розв'язання

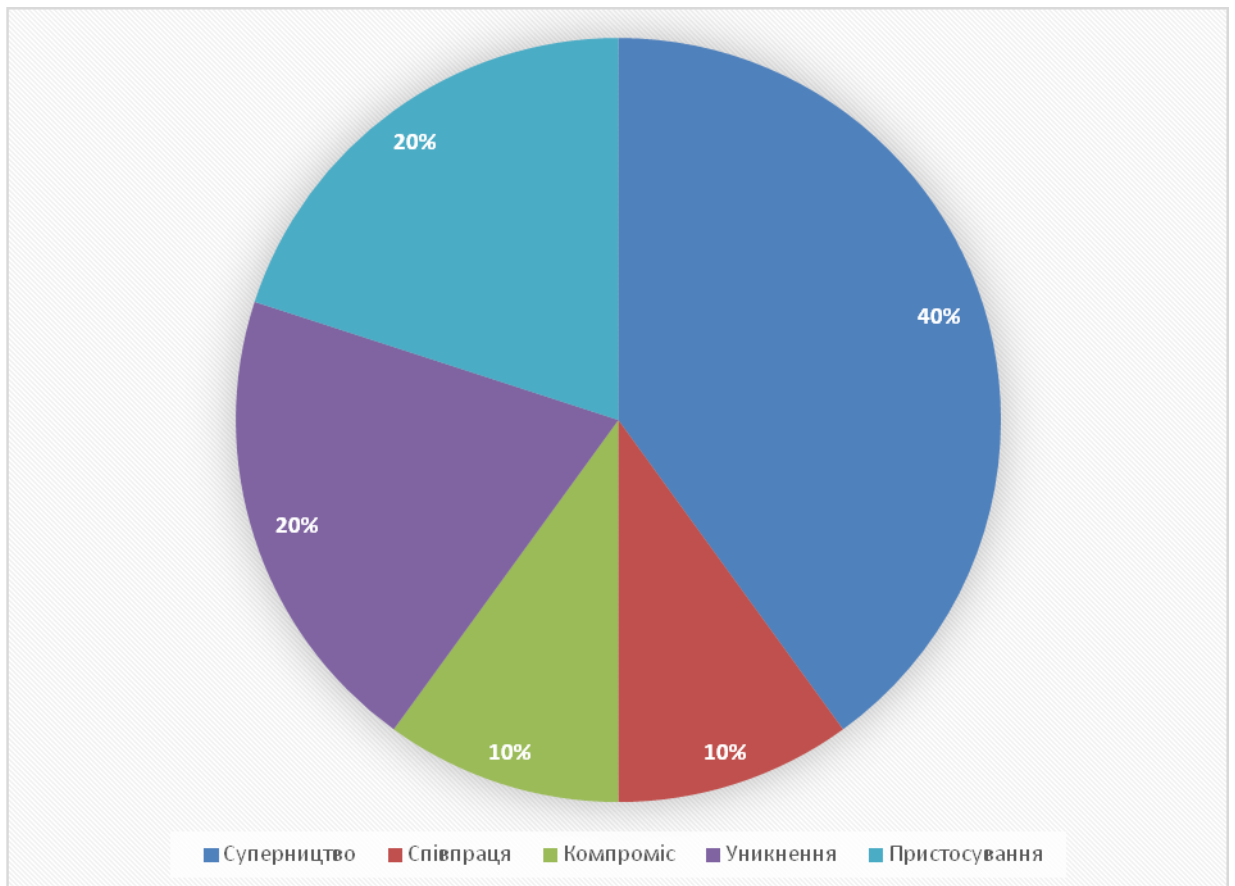


Рис. 2.9. Діаграма рівня стилів поведінки у конфліктних ситуаціях К. Томаса

Стратегія ухиляння характерна для тих респондентів, що, зазвичай, ігнорують, відгороджуються від конфлікту, відкладають його вирішення до кращих часів. Це прагнення уникати гострих ситуацій і не обговорювати

Знач. (двостороння)	,000	,493		,000	,654	,014	,523	,463	,417
N	43	43	43	43	43	43	43	43	43

Продовження табл. 2.1.

Н	Кореляція Пірсона	-,076	-,356*	,533**	1	,039	-,625**	-,107	-,149	,055
	Знач. (двостороння)	,628	,019	,000		,806	,000	,495	,340	,728
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43
О	Кореляція Пірсона	,096	-,178	,070	,039	1	-,804**	-,001	-,030	,028
	Знач. (двостороння)	,539	,252	,654	,806		,000	,994	,847	,860
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43
П	Кореляція Пірсона	-,030	,351*	-,372*	-,625**	-,804**	1	,065	,112	-,054
	Знач. (двостороння)	,848	,021	,014	,000	,000		,681	,473	,730
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43
ВА	Кореляція Пірсона	-,069	,001	,100	-,107	-,001	,065	1	,847**	,777**
	Знач. (двостороння)	,660	,995	,523	,495	,994	,681		,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43
ПВ	Кореляція Пірсона	-,144	,081	,115	-,149	-,030	,112	,847**	1	,537**
	Знач. (двостороння)	,358	,607	,463	,340	,847	,473	,000		,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Адапт	Кореляція Пірсона	,544	,456	,227	,435	,228	-,054	,521**	-,624	1
	Знач. (двостороння)	,931	,565	,417	,728	,860	,730	,000	,000	
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43

Прямий кореляційний зв'язок є наявним між шкалою «адаптивність» та шкалами «фізична агресія» ($r = 0,544$ при $p < 0,001$), «косвена агресія» ($r =$

0,456 при $p < 0,05$), «негативізм» ($r = 0,435$ при $p < 0,001$), «вербальна агресія» ($r = 0,521$ при $p < 0,05$).

Оцінюючи результати кореляційного аналізу отриманих статистичних даних можемо зробити висновок, що рівень адаптації має значимий вплив на рівень агресивності учнів. А з цього твердження ми виводимо припущення, що рівень агресивності потенційно може впливати і на рівень конфліктності учнів.

Такий висновок підтверджує наявність зв'язків між фізичною агресією та рівнем адаптації учнів ($r = -,414$ при $p < 0,001$). При цьому цей зв'язок є пропорційно оберненим, що свідчить про взаємозалежність цих величин. При цьому з фізичною агресією корелює практично всі види агресії, зокрема вербальна ($r = 0,369$ при $p < 0,001$).

Прямий кореляційний зв'язок між адаптивністю та різними видами агресії : фізичною, вербальною та непрямую може свідчити про існування певних проблем в ситуаціях соціальної взаємодії, деяких труднощів у спілкуванні, імовірні конфлікти і т.д..

Аналізуючи результати констатувального експерименту, можна дійти висновку про наявність численних тісних взаємозв'язків між показниками агресивності, адаптованості та стилів конфліктної поведінки, які вимірюються за допомогою стандартизованих опитувальників. Це вказує на те, що використані методики дають більш-менш об'єктивне уявлення про реальний рівень та тип конфліктної поведінки, що пов'язані з агресивністю та дезадаптованістю респондентів.

РОЗДІЛ 3

ОСОБЛИВОСТІ МЕДІАТОРСТВА ПРИ ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ ЮНАКІВ

3.1. Корекційно-розвивальна програма медіації як ефективного засобу вирішення конфліктів

За результатами проведеного діагностичного експерименту була розроблена корекційно-розвивальна програма медіації у вирішенні конфліктів. Мета програми – вироблення в учнів відповідних умінь і навичок по врегулюванню конфліктних ситуацій засобом медіації.

Програму медіації було розроблено у відповідності до урахування психолого-педагогічних та вікових особливостей учнів 9-х і 11-х класів. За своєю структурою програма розрахована на п'ять корекційних занять направлених на роботу з уміннями конструктивно виходити з конфліктних ситуацій та зниження рівня агресивності і навпаки, підвищення рівня адаптивності і конструктивного реагування на конфліктні ситуації.

Для реалізації мети нашого дослідження програма медіації мала бути учням цікава, зрозуміла і відповідати критерію максимальної ефективності. У зв'язку з цим, було обрано варіант за яким у якості медіатора виступила стороння авторитетна людина, яка користується авторитетом серед учнів обох класних колективів, які були включені у процес експериментальної роботи (підлітки (9-А) і представники молодшого юнацького віку (11-А клас)). У нашому емпіричному дослідженні такою авторитетною людиною став шкільний психолог, який взяв на себе відповідальну роль медіатора.

Впровадження програми медіаторства в експериментальній групі було проведено у відповідності до визначених в психологічній практиці етапів.

6. Вступ.

– Обговорення принципів медіації та роль медіатора в процесі роботи

- Визначення часових рамок медіації

- Підтримка сторін у тому, що вони прийшли на медіацію і донесення думки, що це можна вважати першим кроком до успіху

2. Слухання

- Надання кожній стороні конфлікту можливість висловити своє бачення суті конфлікту

- Створення умов, щоб опонент почув точку зору іншої сторони конфлікту

- Медіатор збирає інформацію про провідні потреби та найбільш виражені очікування кожної із сторін

- Допомагає сторонам конфлікту визначити джерело суперечки і конкретну проблему

3. Формування угоди

- Збирання пропозицій по вирішенню конфлікту

- Акцент на спільних інтересах

- Перевірка якості реальності та 58и визначе у прийнятті рішень для обох сторін

4. Пошук рішень

- Надання слова для висловлення точки зору кожній стороні

- Визначення базових потреб ті інтересів кожної із сторін конфлікту (акцентування уваги на тому, що важливо кожному)

- Сприяння пошуку спільних інтересів як можливої широкої площини для примирення

5. Примирення сторін

- Оформлення змісту угоди, яка 58и визнач на основаних принципах SMART (вимірювана, актуальна, конкретна, реалістична, визначена в часі)

- Власне написання проекту угоди

- Підпис тексту договору медіації представниками різних сторін конфлікту

6. Завершення медіації

- Копіювання та оприлюднення по одному зразку договору
- Привітання сторін із успішною спільною роботою

На першому етапі реалізації програми медіації була проведена серія індивідуальних консультацій (дружніх зустрічей) із кожної стороною конфлікту. У процесі цих зустрічей учасникам були поставлені спеціально підготовлені запитання, які стосувалися змісту медіаторства і рівня усвідомленості учасниками суті, причин і наслідків цього процесу. Серед переліку запитань найважливішими були наступні:

- Як ви розумієте суть медіативної процедури?
- Чи прагнете ви розв'язати конфліктну ситуацію? Чи добровільно ви знаходитесь зараз тут?
- Чи розумієте ви, що маєте дотримуватись визначених правил поведінки під час медіації (поважати думку інших, не порушувати права інших учасників групи, прагнути досягти компромісного рішення та 59и .)
- Чи хочете ви виступати за себе самостійно, чи можливо ви вважаєте за доцільне долучити до обговорення помічника? Чи усвідомлюєте ви, що процедура медіації
- Чи бажаєте захищати свої інтереси самостійно чи залучати представника або помічника? Чи зрозуміло вам, що медіативна процедура не має примусового характеру і всі рішення, які приймаються в процесі є абсолютно добровільними?
- Чи даєте ви згоду на зустріч із протилежною стороною, яку визначить медіатор?
- Чи погоджуєтесь ви надавати групі всю необхідну інформацію для досягнення спільної мети – встановлення істини?
- Чи усвідомлюєте ви необхідність подавати інформацію логічно, правильно і слідкувати за тим, що б вона була незмінно правдива?

При необхідності, окремим учням чітко роз'яснюється про медіатора у процедурі вирішення конфлікту:

1. Допомогти сторонам конфлікту вислухати один одного без зайвого

емоційного напруження.

2. Запропонувати сторонам конфлікту сформулювати своє бачення ситуації.

3. Допомогти уніфікувати такі способи виходу з конфліктної ситуації, які влаштовують обидві сторони.

4. Допомогти сторонам конфлікту перевірити рішення, які приймаються, на рівень реалістичності.

5. Висловити подяку за готовність до вирішення конфліктів і впевненість, що їх домовленість буде повністю виконана.

На другому етапі медіативної діяльності в експериментальній групі було детально проаналізовано результати індивідуальних бесід з учнями, визначено стратегію подальшої роботи і окреслено предмет конфліктної ситуації з поперемінним аналізом вимог і заперечень кожної сторони конфлікту.

На цьому ж етапі було чітко окреслено перелік найважливіших моральних норм та цінностей, що існують у спілкуванні та співіснуванні людей у соціумі. Тут же на обговорення було поставлено питання про судження, що можуть чимось порушувати інтереси інших людей і запропоновані стратегії дій по їх нівелюванню.

Під час проведення медіації медіатор:

- Уважно слухав і не перебивав висловлювання учасників
- Чітко і лаконічно висловлював власну думку
- Задавав питання, що провокували глибше розуміння ситуації
- Ставився до кожного учасника групи з вираженою повагою
- Дотримувався нейтралітету і не приймав абсолютної позиції жодної

сторони

- Не надавав порад і не висловлював власну точку зору
- Не з'ясовував, хто з учасників конфлікту правий, а хто ні
- Підтримував учасників конфлікту в їх прагненні дійти згоди та

порозуміння.

Два перші етапи можна вважати підготовчими до основного – третього

етапу, який власне і складає зміст програми медіації. На цьому етапі була задіяна процедура примирення. Вона розпочалася усними поясненнями конфліктуючими сторонами власних позицій із поперемінною постановкою питань і презентацією можливих варіантів по вирішенню конфліктної ситуації.

Ця частина програми супроводжувалася подальшим аналізом дій та висловлювань сторін у перший день медіації. Сторонам з боку медіатора було запропоновано провести індивідуальні бесіди повторно з метою більш ефективного врегулювання конфлікту. Однак після першого дня роботи обидві сторони відповіли відмовою на таку пропозицію медіатора. У зв'язку з чим наступного дня група зібралася наново. Зустріч була проведена по тій же схемі, що і перший раз з тією лише різницею, що сторони конфлікту мали можливість проаналізувати все почуте на першій зустрічі удома. Як результат – покращення стосунків між ними і більш позитивно налаштоване спілкування з медіатором та між собою.

Реагуючи на зміну психологічного клімату між сторонами конфлікту медіатор навів декілька аналогій про конфлікт, його сторони та можливі шляхи вирішення конфліктів. Зокрема, учням було запропоновано самостійно розібратися в структурі конфлікту за представленою нижче схемою.

З боку медіатора була презентована інформаційна довідка відносно того, що сьогодні в психологічній літературі можна знайти близько ста дефініцій б1и визначення поняття конфлікту. У найзагальнішому вигляді під конфліктом розуміють якісний рівень побудови взаємостосунків між окремими людьми (або певними елементами внутрішньої структури особистості), що мають вияв у відвертому чи схованому протистоянні двох і більше сторін заради досягнення особистих інтересів та власних цілей. По суті, конфліктом є зіткнення протилежно направлених цілей, думок, інтересів, позицій, поглядів людей, що є опонентами один по відношенню до одного.

Для сучасного світу конфлікт є своєрідним різновидом взаємодії, в основі якого лежать протилежні і часто зовсім несумісні цілі, інтереси, типи поведінки окремих людей та соціальних груп, які мають негативні психологічні

прояви та наслідки. Конфліктом є відкрите зіткнення протилежно спрямованих, часто зовсім несумісних одна з одною тенденцій (потреб, інтересів, цінностей, соціальних стандартів, завдань тощо) у свідомості окремого індивіда, в міжособистісних стосунках та взаємодіях індивідів чи груп цілих людей.

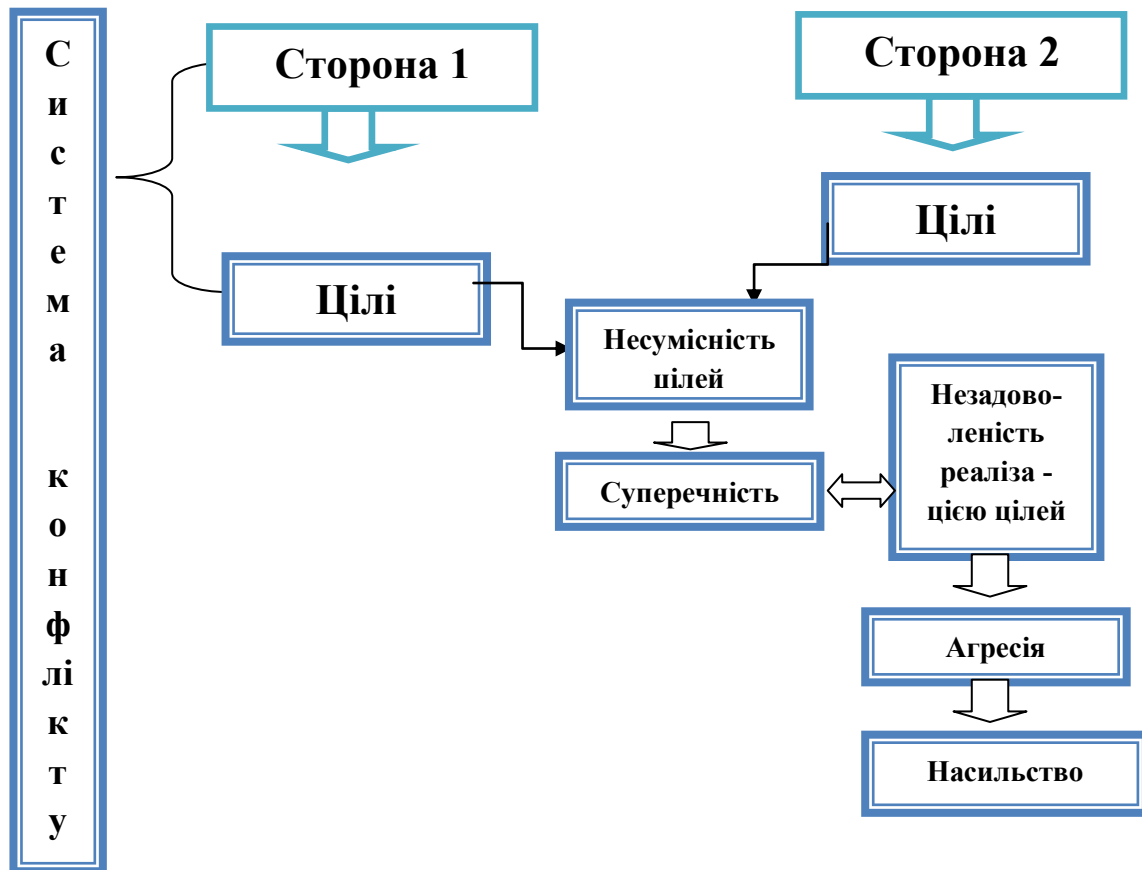


Рис. 3.10 Структура конфлікту

Після експлікації термінології по конфліктам медіатор запропонувала колективне обговорення двох питань: 1) Яку ситуацію ми можемо назвати конфліктом?; 2) Що/Хто необхідно/необхідні для того, щоб виник конфлікт?

У результаті учні формують усвідомлення, що кожний конфлікт має дві або декілька сторін, а сторони мають чітко визначені цілі. Коли цілі несумісні (або вважаються суперечливими за своєю суттю), тоді виникають суперечливі питання з відповідними моделями особистого ставлення і поведінки. Загальний фінальний результат цих процесів – конфлікт.

Оформлений склад сторін та їх ситуативних цілей становить узагальнену систему конфлікту. Віддзеркалення системи конфлікту – основна частина роботи над ним.

Таким способом медіатор допомогла сторонам остаточно визначитися з варіантами у стратегіях вирішення конфлікту, які можливі для його ефективного врегулювання.

На цьому етапі у роботу був задіяний наступна частина програми. Медіатор вже втретє запропонував сторонам поділитися своїми зауваженнями один до одного і задав питання про наявність бажання принести вибачення за свої дії. Сторони конфлікту доволі зацікавлено і позитивно висловили свої зауваження і обмінялися взаємними вибаченнями. На основі ходу роботи медіації медіатором було складено відповідний протокол переговорів, який містив у собі перелік поступок на які пішли сторони для ефективного вирішення конфлікту. Тут же було зафіксовано процес примирення між сторонами конфлікту.

Останній, заключний етап програми медіації передбачав рефлексію. Він полягав у можливості всіх учасників групи висловитися у відповідності зі своєю оцінкою позитивних і негативних моментів організації процедури примирення. Всі висловлювання оголошувалися в присутності групи і передбачали відкриту форму (без осуду і хвилювань за зміст сказаних слів). Із виступів учнів стало очевидним, що робота медіатора була продуктивною. Спільні дії учасників дали позитивний результат, підвищує рівень довіри учнів, формує умови для успішної взаємодії.

На цьому програма роботи по медіації не завершилася остаточно. Ще певний час за учнями проводилося спостереження. Мета – визначити атмосферу у колективі учнів, які були задіяні у експериментальній роботі. Показовим для нашого дослідження було те, що учні виразили бажання більш детально ознайомитися із процедурою медіаторства і висловили пропозицію розібрати ще декілька класних конфліктів у таких умовах.

При створенні програми медіації для учнів підліткового та раннього юнацького віку був вивчений великий комплекс засобів та підходів у роботі медіатора. У цьому спрямуванні можна визначити приклади інструментарію у роботі медіатора. Варіації питань програми медіації вирішення шкільних

конфліктів представлені нижче.

1. Карти шкільних конфліктів

Медіатор ставить питання для обговорення: Чи є необхідність у тому, щоб вирішувати конфлікти? З якою метою? Яку загрозу для учнів несе конфліктна атмосфера в класі, школі? Хто є найбільш часто задіяними суб'єктами конфліктних ситуацій? Діти пропонують власні варіанти відповідей.

Медіатор узагальнює все почуте і надає інформаційну довідку про «карти шкільних конфліктів».

Учасники	Учні	Батьки	Педагоги	Адміністрація	Обслуговуючий персонал
Учні	✓	✓	✓	✓	✓
Батьки	✓	✓	✓	✓	✓
Педагоги	✓	✓	✓	✓	✓
Адміністрація	✓	✓	✓	✓	✓
Обслуговуючий персонал	✓	✓	✓	✓	✓

Рис. 3.11 Карта конфліктів

Це своєрідна 3D-карта залучення суб'єктів закладу освіти до конфлікту. Ми можемо розкривати карту учасників конфлікту як на кожному окремо взятому рівні, так і на різних рівнях.

Наприклад: - на рівні «учні–учні»: учні початкових класів, середньої ланки, старшої ланки; однокласники; учні різних вікових категорій; різної статі тощо; - на рівні «учні–батьки або особи, які їх замінюють»: учні та їхні батьки або особи, які їх замінюють; учні та батьки інших учнів (замість батьків або осіб, які їх замінюють, до конфлікту може бути залучено старших сестер, братів); - на рівні «учні–педагоги»: учні–педагоги-предметники, учні–класні керівники, учні– психолог, учні–соціальний педагог тощо; - на різних рівнях: конфлікт який розпочався і не вирішився на рівні «учень А.–учень Б.»,

переростає в конфлікт на рівні «учень А.–батьки учня Б.» і розвивається по спіралі: батьки учня Б. скаржаться класному керівникові, який, у свою чергу, викликає до навчального закладу батьків учня А.

На цьому етапі конфлікт має рівні «учень А.–учень Б.–батьки учня А.–батьки учня Б.–класний керівник». Класний керівник вирішує конфлікт, але це рішення не влаштовує батьків учня А., і вони скаржаться адміністрації навчального закладу. На цьому етапі конфлікт має рівні «учень А.–учень Б.–батьки учня А.–батьки учня Б.–класний керівник– адміністрація». Адміністрація навчального закладу бере на себе вирішення конфлікту, але це рішення не влаштовує обидві сторони.

І на цьому етапі конфлікт виходить за межі навчального закладу, адже будь-яка сторона конфлікту може поскаржитися у вищій інстанції (державні установи), громадські організації тощо». Після проведення обговорення, медіатор пропонує учасникам подумати над тим, що зазвичай провокує конфлікти і як вони як правило вирішуються.

Для відповіді на ці запитання медіатор пропонує учням об'єднатися у три групи і оприлюднює їм завдання. На ватмані групам пропонується написати найпоширеніші причини конфліктів і способи, якими зазвичай вони вирішуються: 1 група – між дітьми 2 група – між учнями/ученицями та педагогами 3 група – між дітьми та батьками Групи презентують свої напрацювання. Після презентації тренер/тренерка пропонує обговорити наступні питання. Запитання для обговорення: – Чи існують однакові причини, через які сваряться діти, дорослі? – Чи існує якийсь спільний для всіх способ владнання непорозумінь? Медіатор резюмує і відзначає, що медіація є інструментом для мирного шляху вирішення конфліктів. Після обговорення медіатор надає інформаційну довідку.

Різна типологія конфліктів має залежність від тих факторів, що беруться за основу. На сьогоднішній день існує значна кількість класифікацій конфліктів, при цьому у своїй більшості всі класифікації схожі між собою. Існують такі види класифікацій конфліктів:

- за способом розв’язання: насильницькі, ненасильницькі;
- за сферою впливу: соціальні, політичні, організаційні, економічні, гендерні;
- за спрямованістю впливу: вертикальні, горизонтальні, змішані;
- за ступенем прояву: відкриті, приховані;
- за кількістю учасників: міжгрупові, особистісно-групові, міжособистісні, внутрішньоособистісні;
- за функціональністю: конструктивні, деструктивні;
- за тривалістю: короткочасні, затяжні;
- за причинами (для організаційних конфліктів): зумовлені трудовим процесом, психологічними особливостями людських взаємовідносин, індивідуальними особливостями членів групи.

За своїм направленням конфлікти можна поділити на «горизонтальні» і «вертикальні», крім цього, можна виділити і ще один вид конфліктів - «змішані».

До горизонтальних можна віднести такі конфлікти, де не залучені особи, що знаходяться у підпорядкуванні один по відношенню до іншого. До вертикальних конфліктів належать ті конфлікти, в яких залучені особи, що перебувають у підпорядкуванні один у іншого. У змішаних конфліктах представлені і вертикальні, і горизонтальні складові конфліктних ситуацій. Такі конфлікти займають приблизно 70-80% всіх існуючих конфліктів. За своїм значенням для окремої групи чи організації конфлікти можна відмежувати на конструктивні (творчі, позитивні) і деструктивні (руйнівні, негативні). Перші приносять позитив справі, другі навпаки дуже шкодять. За характером причин конфліктів їх класифікують на об’єктивні та суб’єктивні. Перші утворюються від об’єктивних причин, другі — від суб’єктивних, особистісних. Об’єктивний конфлікт, як правило, вирішується конструктивно.

Міжгрупові конфлікти припускають, що сторонами конфлікту є соціальні групи, які переслідують несумісні цілі та своїми практичними діями перешкоджають одна одній. Це може бути конфлікт між представниками

різних соціальних категорій (наприклад, в організації: робітники і керівництво, лінійний і офісний персонал, профспілка і адміністрація тощо).

Внутрішньогруповий конфлікт включає, як правило, механізми саморегуляції. Якщо групова саморегуляція не спрацьовує, а конфлікт просувається дуже повільно, то конфліктність у групі стає ustalеною нормою відносин. Міжособистісний конфлікт є одним з найпоширеніших конфліктів. Виникнення міжособистісних конфліктів визначається окермо сформованою ситуацією, особистісними особливостями людей, ставленням особистості до певної ситуації життя і психологічними особливостями міжособистісних відносин в групі.

Конфлікт внутрішньособистісний — це такий конфлікт, який пов'язаний з внутрішньою мотивацією, почуттями, потребами, інтересами і поведінкою у однієї людини. Причини конфліктів: для того щоб розв'язати конфлікт, перш за все необхідно визначити його сутність, тобто відповісти на питання: якими є тип і причина конфлікту? Що ж можна назвати в якості причин конфліктів?

Представлене вище обговорення дає можливість медіатору спрямувати напрямок думок учнів у праивльне русло. Використання прикладів конфліктної поведінки з подальшими поясненнями і прикладами, а в ідеалі і програванні окремих дій на практиці, дає реальну можливість перепрограмувати негатив сторін конфлікту у максимально конструкторне русло порозуміння та взаємотурботи.

2. Ставлення до конфліктів

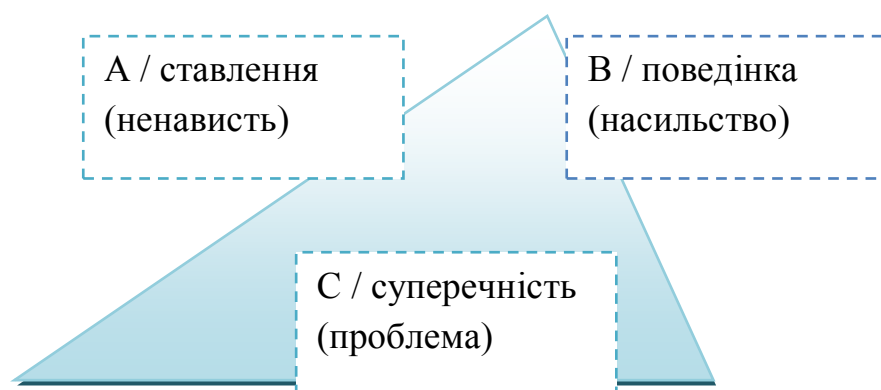


Рис. 3.12 Трикутник конфлікту

3. Позиції та інтереси в конфлікті

Вивчення теми «Позиції та інтереси» *на прикладі з фруктом - апельсином*: Дві сестри дискутували через апельсин, обом хочеться його отримати. Нарешті вони вирішують розділити його навпіл і поділити між собою. Одна бере свою половину, з'їдає м'якоть і викидає шкірку. Інша, навпаки, викидає м'якоть і залишає тільки шкірку, тому що вона хоче спекти з неї торт. Як показує приклад, навіть абсолютно різні інтереси можна привести до оптимального порозуміння, якщо ґрунтовно вивчити позиції («Я хочу апельсин») щодо інтересів («Я хочу з'їсти м'якоть» – «Я хочу взяти шкірку для випічки») і тільки тоді приймати основне рішення.

Медіатор разом з колом учасників групи на даному прикладі опрацьовує запропоновану конфліктну ситуацію, визначає позиції та інтереси учасників; робить відповідні записи на листі фліпчарту.

Таблиця.3.2

Визначення позицій та інтересів сторін в конфлікті

Сторони	Позиція	Інтерес / Потреба
Сторона А		
Сторона Б		

Отже, емпіричне дослідження було проведено на базі Криворізької загальноосвітньої № 63 і включало два експерименти: констатувальний (діагностика стилів поведінки учнів у конфлікті, визначення рівня агресивності та адаптації) і формувальний (впровадження корекційно-розвивальної програми медіації конфліктних ситуацій серед підлітків і юнаків). У якості респондентів виступили дві вікові категорії учнів – старші підлітки (9-А клас) та молодші юнаки (11-А клас). Для діагностичного етапу було обрано три методики (Басса-Дарки, Роджерса-Даймонда, К. Томаса).

Програма корекційно-розвивальних занять медіації конфліктної поведінки складалася з медіативних занять, які були направлені на усвідомлення причин, наслідків і можливих варіантів конструктивного вирішення конфліктних ситуацій у підлітково-юнацькому віці. За структурою медіативна процедура розкривається у наступних етапах: 1) підготовчому (знайомство, забезпечення готовності сторін до проведення зустрічі; ініціювання зустрічі конфліктуючих сторін); 2) комунікація з медіатором (спілкування з учасниками конфлікту в ході діалогу, з використанням методів активного слухання, встановлення довірливих відносин з підлітками та юнаками, які конфліктують); 3) виявлення та усвідомлення причин конфлікту (поступова пряма комунікація між конфліктуючими сторонами, відтворення конфліктних подій; виявлення позицій та інтересів кожного учасника конфлікту, генерація найважливіших суперечливих питань); 4) пошук та обговорення варіантів вирішення конфлікту (медіатор спонукає сторони до ініціації рішень, презентації можливих варіантів виходу із конфлікту, а також обговорюються ті варіанти, які прийняті обома сторонами); 5) укладання домовленості чи договору (складається угода, обговорюються умови і терміни їх виконання).

На етапі повторної діагностики були отримані важливі статистичні дані, які у подальшому були піддані кількісно-якісному та кореляційному аналізу через математичну програму статистичної обробки даних. В подальшому аналізувалася загальна картина зміни взаємовідносин в групі учнів і на основі повторної діагностики зроблені висновки про зміну у рівнях конфліктності в учнівській групі після проведення процедури медіації.

Крім того, можна відзначити, що медіаторство, особливо коли у якості медіатора виступає людина, яка є у достатній мірі авторитетною для учнів (у нашому випадку шкільний психолог), створює відповідну миролюбну та позитивно спрямовану атмосферу, що у подальшому створює умови для процесу якісного отримання знань у шкільному середовищі.

Найбільш важливе завдання медіаторства – навчити учнів вирішувати конфлікти мирним шляхом, міркувати, аналізувати, обговорювати думки інших людей. Це особливо важливий навик для соціалізації підлітків та юнаків.

Зібравши відгуки учасників програми медіації ми відмітили, що для дітей взяття відповідальності за свої вчинки є дуже цінним та корисним життєвим досвідом. У процесі роботи підлітки дізналися наслідки своїх дій, проте, що відчуває їх опонент щодо змісту конфлікту, самостійно приходять до важливості відшкодувати втрату та налагоджувати відносини з іншим учасником конфлікту в класі або іншій соціальній групі.

Учні відмічали, що на відміну від досвіду отримання покарання отриманий в процесі медіації досвід усвідомлення чужої втрати через власні дії створює супротивні умови для дитини знову вдаватися до подібних вчинків та повторювати конфлікти з іншими.

Варто відмітити, що позитивні зрушення у системі взаєностосунків учнів експериментальної групи були помітні одразу після впровадження програми медіації (навіть до аналізу кількісно-якісних даних повторної діагностики учнів). Це проявилось у вияві учнів (зокрема, одним з представників сторони конфлікту) бажання створити у їх навчальному закладі школу порозуміння, яка б і надалі допомагала учням знаходити конструктивні шляхи у вирішенні конфліктів.

Враховуючи ініціативу учнів з респондентами експериментальної групи було пропрацьовано основні моменти по організації школи порозуміння і було прийнято рішення навчити учнів самими бути медіаторами у шкільних конфліктах. Реалізація даного проекту передбачає активну роботу вчителів, шкільних психологів з метою відбору потенційних кандидатів для навчання методам медіаторства; забезпечення участі школярів у реалізації технології медіаторства, що визначається як право самостійно вирішувати власні проблеми та навчатися технологіям посередницької діяльності при вирішенні конфліктів. Даний підхід до процесу медіації є позитивним з багатьох позицій, які у подальшому були перевірені учнями на практиці.

3.2. Аналіз результатів корекційно-розвивальної роботи

Корекційно-розвивальна робота була проведена з вибірками учнів 9-А і 11-А класів у відповідності до складу респондентів, що увійшли до контрольної та експериментальної групи. З учнями контрольної групи корекційні заняття не проводилися, а з учнями експериментальної групи було проведено п'ять взаємопов'язаних корекційних занять із застосуванням технології медіації.

У ході корекційної роботи стали проявлятися конфліктні схильності учнів, які виявляли спротив відносно вправ, які їм пропонувалися у процесі медіації. Були моменти, коли учні відверто відмовлялися виконувати певні завдання. Однак такі дії прослідковувалися тільки на перших двох заняттях. У процесі подальшої роботи учні своєчасно включилися в роботу і позитивно сприймали дії медіатора. У часовому ракурсі робота медіатора проводилася декілька тижнів. По завершенню корекційних занять методика К. Томаса «Визначення стилю поведінки у конфліктних ситуаціях» була проведена з учнями повторно.

За результатами кількісно-якісного аналізу даних можна відзначити суттєві зрушення у реакціях учнів експериментальної групи на конфлікти.

На першому місці серед стилів поведінки учнів у конфлікті, як і раніше залишилося суперництво, але відсоток вибору знизився (від 40 % до 30 %). На друге місце вийшов компроміс (з 10 % до 30 %). Для нашого дослідження цей показник є дуже показовим адже саме на формування уміння знаходити компроміс у конфліктних ситуаціях і була спрямована робота медіатора, що проводив корекційно-розвивальну роботу з учнями. Серед інших показників тесту варто відмітити, що на 10 % збільшилися параметри «співпраці» (з 10 % до 20 %) і на 10 % знизилися показники таких неконструктивних стилів поведінки у конфлікті як «уникнення» (з 20 % до 10 %) і «пристосування» (з 20 % до 10 %).

Характерним є те, що аналіз результатів повторної діагностики учнів із урахуванням внутрішньої групової оцінки показав, що і учні 9-А класу і учні 11-

А класу збільшили свої конструктивні параметри приблизно однаково. Відмітимо, що в учнів 9-А класу профілів конструктивного реагування першочергово було значно більше ніж в учнів 11-А класу, що є незвичним, адже підлітковий вік за своїми віковими особливостями потенційно є більш конфліктним ніж ранній юнацький. У процесі оцінки міжособистісних відносин в цих класних колективах ми визначили, що це пов'язано з індивідуальними особливостями учнів, зокрема високим рівнем агресивності та низькими адаптаційними можливостями (про що свідчать результати діагностики учнів за методиками Басса-Дарки і К. Роджерса).

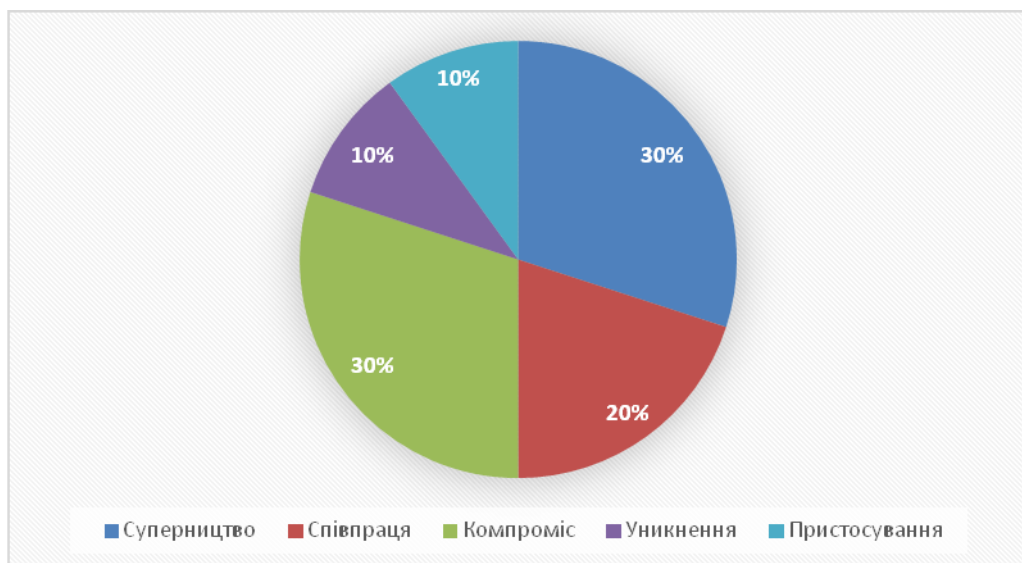


Рис. 3.13. Діаграма рівня стилів поведінки у конфліктних ситуаціях К. Томаса (після провадження корекційно-розвивальної програми медіації в експериментальній групі учнів)

Повторна діагностика учнів контрольної групи за методикою К. Томаса показала, що видимих зрушень у їх стилях реагування на конфліктні ситуації не зафіксовано. У них продовжують переважати неконструктивні реакції (уникнення, суперництво, пристосування).

Кількісно-якісний аналіз даних діаграми 3.13. доводить, що у межах підлітково-юнацького колективу відбувається своєрідний зсув у напрямок неконструктивних стилів поведінки у конфліктних ситуаціях. Таку статистику можна пояснити різними об'єктивними та суб'єктивними факторами, зокрема,

віковими особливостями, кризою пубертатного періода, прагненням самоствердитися в колективі однолітків тощо. Таким чином, на основі статистичних даних контрольної групи можемо констатувати, що для учнів використання медіації як методу вирішення конфліктів є не тільки рекомендованим але й практично необхідним.

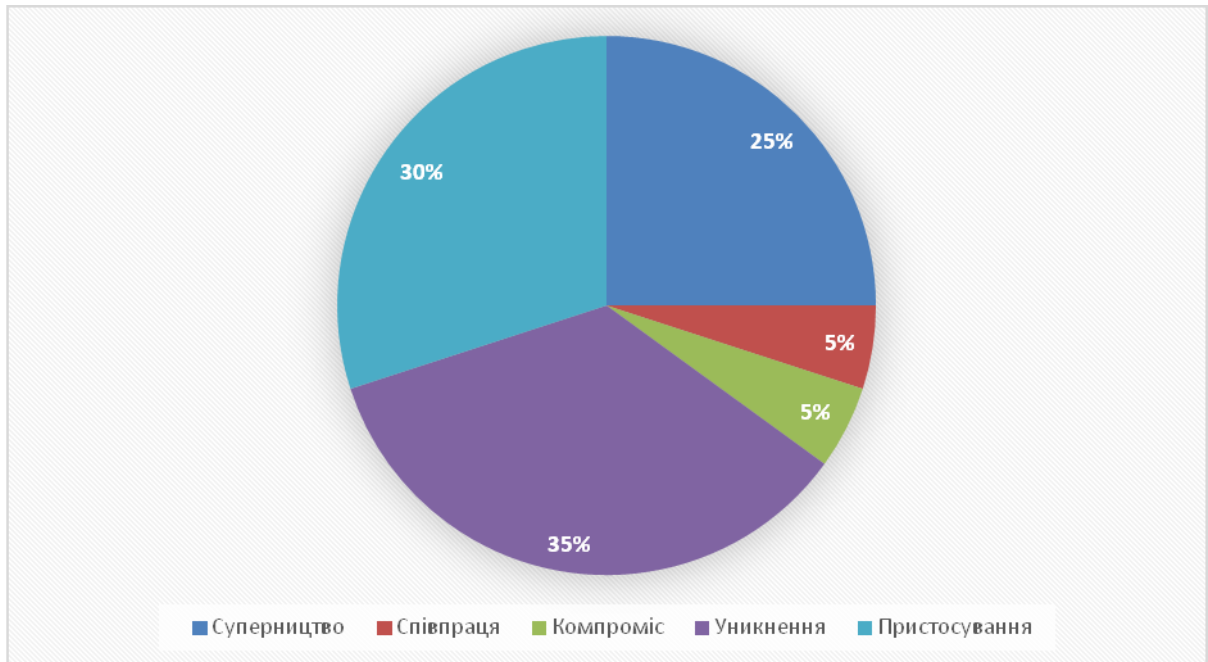


Рис. 3.14. Діаграма рівня стилів поведінки у конфліктних ситуаціях К. Томаса (після повторної діагностики учнів контрольної групи)

Таким чином, результати формульованого експерименту по впровадженню корекційно-розвивальної програми медіації по вирішенню конфліктних ситуацій у вибірці учнів експериментальної групи показали потенційну здатність учнів знаходити компроміси у процесі конфліктного спілкування, але цей процес вимагає постійної та ціленаправленої підтримки з боку спеціально навченого медіатора, який допомагає учням і скеровує їх неконструктив у більш конструктивне русло.

Результати кількісно-якісного аналізу отриманих на діагностичному етапі даних показали, що учні 9-А і 11-А класів мають достатньо високий рівень агресивності та ворожості; низькі адаптаційні механізми і доволі неконструктивні стилі реагування на конфліктні ситуації (пристосування, суперництво та ін.). Порівняльна характеристика даних по класах показала, що

учні 11-А класу мають більш неконструктивні профілі реагування на конфлікти ніж учні 9-А класу. Кореляційний аналіз даних засвідчив достовірний зв'язок між зазначеними критеріями конфліктної поведінки на рівні $p \leq 0,5$, що, в свою чергу ініціює необхідність залучення медіаторства в структуру конфліктної взаємодії як способу ефективного вирішення протиріч.

У аналізі статистичних даних був використаний t-критерій Стьюдента. Основна мета на цьому етапі полягала в більш об'єктивній оцінці результативності ходу формувального експерименту та реалізації прагнення визначити наявність статистично достовірної значимості різниці середніх значень у кількісних показниках вибірки учнів контрольної та експериментальної групи.

Таблиця 3.3.

Статистичні показники параметрів конфліктної поведінки

	N	Середні значення	Стандартне відхилення	Середня помилка середнього
До	17	11,0567	2,12954	,50312
Після	17	14,3891	3,47612	,73598

Обраний критерій (t-критерій Стьюдента) визначався за допомогою окреслення двох основних параметрів - вибраних середніх значень і їх стандартної похибки. t-критерій Стьюдента використовується лише для кількісних величин, що підпадають під закон нормального розподілу, який підходить для статистичної обробки даних після проведення формувального експерименту. Відповідно, кількісні величини порівняльних даних двох груп (контрольної і експериментальної) були порівняні та проаналізовані за допомогою комп'ютерної програми SPSS Statistic 22 (її ж було використано для аналізу даних по кореляції Пірсона).

Таблиця 3.4.

Одновибірковий критерій Стьюдента

	Значення критерія = 0					
	t	ст.св.	Знач. (2-х стороння)	Різниця середніх	95% допустимий інтервал для різниці	
					Нижня	Верхня
До	16,658	17	,000	13,0432	12,3451	14,7232
Після	20,124	17	,000	15,3981	14,5678	16,0212

Використавши t-критерій Стьюдента у статистичній оцінці даних, ми відмітили, що між двома групами респондентів (контрольна група і експериментальна група) наявними є статистично значимі відмінності, а це свідчить про те, що програма формувального експерименту (корекційно-розвивальна програма) була впроваджена ефективно.

Аналіз отриманих даних дозволяє висловити рекомендації для робітників закладів освіти. Зокрема, акцентувати увагу на тому, що вчителі, представники адміністрації та психологи освітніх закладів мають звертати особливу увагу на стратегію поведінки підлітків та юнаків у конфліктних ситуаціях. Вирішення означених питань актуалізує проблему створення безпечного та гуманістично орієнтованого освітнього простору, який передбачає впровадження в систему освіти технології вирішення конфліктів шляхом компромісу та співробітництва. Наше дослідження доводить, що помірна допомога медіатора в обранні максимально компромісного варіанту дій вчить учнів вирішувати конфліктні ситуації мирно та тим самим мінімізувати їх негативний вплив на особистість школяра.

Отже, результати формувального експерименту показали реальну ефективність корекційно-розвивальної програми медіації у вирішенні конфліктів в шкільному середовищі.

Перспективи подальших досліджень полягають у виявленні теоретичних засад медіаторства в контексті створення «школи порозуміння», створенні і впровадженні у виховну практику юнаків найбільш ефективних медіаторних технологій.

ВИСНОВКИ

Результати проведеного теоретичного дослідження проблеми медіації в структурі вирішення конфліктів дають підстави зробити ряд висновків.

Конфлікти виступають складним полімодальним, функціональним та багато структурованим соціально-психологічним явищем, що інтерпретується як зіткнення протилежно спрямованих цілей, потреб та інтересів осіб що включені у взаємодію. Конфлікти – це суперечки, боротьба, антагонізм, що виражають опоненти по відношенню один до одного заради досягнення певної мети. По суті, конфлікт – це найбільш гострий спосіб вирішення розбіжностей, це боротьба, в якій кожна сторона прагне відстояти власні інтереси. У конфліктній ситуації опоненти наводять аргументи на свою користь, чинять опір один одному, нерідко демонструють радикальну поведінку.

Аксіоматичним положенням в психології є той факт, що в основі конфлікту знаходяться об'єктивні протиріччя між найбільш значущими потребами, інтересами, цілями чи переконаннями людини, які вона прагне реалізувати або довести іншому. Причому, у досягненні цієї мети вдається до спеціальних прийомів або дій, які на її думку наближають до перемоги. Конфлікти відволікають його учасників від головної діяльності і спрямовують активність на з'ясування стосунків.

В системі міжособистісної взаємодії конфлікти виконують дві основні функції – конструктивну і деструктивну. Перша функція виражається у тому, що конфлікти у своїх наслідках можуть мати позитивні моменти: сприяти інтеграції групи, підвищувати ефективність співпраці, покращувати клімат та зміцнювати стосунки. Натомість друга функція відображає негативні наслідки конфліктів, виявляє деструктивні ознаки інтеракції і супроводжується

погіршенням стосунків та їх можливим розривом, спричиняє зміну системи соціальних цінностей та відносин, може погіршувати психологічне самопочуття людей.

Конфлікти виступають складним структурним феноменом, до складу якого входять: об'єктивні протиріччя, через які опоненти вступають у боротьбу; предмет конфлікту – відносно чого виникають протиріччя, реальний або ідеальний предмет; учасники (суб'єкти, опоненти, суперники); конфліктна ситуація – це конкретна сукупність умов, які виявляють існуючий антагонізм та загострення протиріч (включає конфліктоген); позиція сторін (зовнішня–декларуємі мотиви чи претензії та внутрішня – реальні чинники, що спричиняють конфлікт); інцидент – збіг обставин, система прихованих або відкритих дій, спрямованих на загострення суперечок.

Не менш важливим у вирішенні проблеми конфліктної взаємодії у сучасній психології є питання динамічних особливостей конфлікту. Динаміка конфлікту, насамперед, виявляє специфіку його існування, відображає різні стадії перебігу, сигналізує про швидкість, інтенсивність та гостроту протікання. Узагальнюючи теоретичні підходи щодо вирішення даного питання, динаміку конфлікту можна представити у вигляді наступних фаз: передконфліктна (виникнення напруження), конфліктна (загострення напруження, інцидент), постконфліктна (вирішення суперечок, зменшення напруження).

Перебіг конфлікту, його результат та тривалість залежить від стратегії поведінки, яку обирає кожна сторона. Традиційно виділяють конкуренцію, компроміс, ухиляння та пристосування як форми конфліктної поведінки та способи вирішення протиріч.

На рівні суб'єкта конфлікти сприймаються як серйозні проблеми, що ускладнюють існування людини і вимагають як найшвидшого свого вирішення. Але, доволі часто розв'язання суперечок традиційними методами не представляється можливим і ситуація потребує втручання сторонніх осіб, наприклад медіаторів, що реалізують функцію управління конфліктною ситуацією та вироблення спільного рішення.

Медіація – це посередницька діяльність, яку виконує медіатор по врегулюванню суперечок і відновленню співпраці. В даному випадку, медіатор, маючи уявлення про сутність конфлікту та роботу з ним, спеціально організовує спілкування двох конфліктуючих сторін; активно впливає на них з метою зміни поведінки учасників; опосередковано управляє процесом розв'язання конфлікту згідно з правилами діючої взаємодії. Втручання посередника у конфлікт, забезпечує зворотній зв'язок між супротивниками; забезпечує раціоналізацію переговорного процесу, спонукає конфронтуючі сторони до конструктивної взаємодії та необхідності знаходження рішень, які б задовольнили всіх.

Як посередництво у вирішенні конфліктів, медіація виконує ряд основних функцій: інформаційну, конфіденційну, організаційну, генеруючу, стимулюючу, контролюючу і т.д.

В структурі медіації як складного процесу проведення переговорів виділяють декілька компонентів: медіатора, учасників конфлікту, зміст медіативного впливу (відображає уявлення медіатора про сутність конфлікту та способи його вирішення, включає моделі посередницького врегулювання); процедуру медіації (способи, засоби, стилі, техніки вирішення суперечок). Серед основних стилів медіації можна виділити: традиційний, фасилітативний, нарративний, трансформативний та ін. З точки зору динаміки, медіація – складний процес проведення переговорів, що проходить декілька стадій: підготовчу (знайомство з учасниками, пояснення суті, принципів, правил проведення процедури); аналітичну (аналіз та збір необхідної інформації, з'ясування причин виникнення конфлікту, розуміння мотивації учасників); стадію розробки рішень (передбачає спільний пошук методів врегулювання конфлікту, обговорення альтернатив, прийняття взаємоприйнятних способів вирішення спору, пошук консенсусу) стадію впровадження прийнятих рішень.

Психологічна ефективність медіації залежить від багатьох факторів та умов. Але, великого значення в даному питанні надається суб'єктивним характеристикам самого медіатора, його компетентності, вмотивованості,

розвинутим комунікативним, організаційним, перцептивним та іншим здібностям.

За результати проведеного емпіричного дослідження за допомогою методик: А. Басса-Дарки (виявлення рівня агресивності), К. Роджерса (визначення рівня соціальної адаптованості) та методики К. Томаса (стиль конфліктної поведінки) були отримані наступні результати: що у 50 % учнів рівень ворожості вищий за норму, «фізична агресія», «непряма агресія» та «дратівливість» переважають за інші форми агресивної поведінки і представлені по 20% по кожному показнику. Майже 70 % учнів мають середні результати за шкалою адаптивності, натомість 20 % респондентів мають показники нижче тестової норми, це свідчить про дуже низький рівень адаптивності і потребує корекційної роботи та підтримки.

Кількісно-якісний аналіз даних отриманих за методикою «Стилі у конфліктній ситуації» К. Томаса показав, що у більшості учнів фігурують неконструктивні стилі поведінки у конфліктній ситуації.

Найбільший відсоток (40 %) склали учні, що у конфлікті обирають суперництво. На другому місці (по 20 %) – співпраця і пристосування. Третє місце (по 10 %) поділили між собою уникнення і компроміс. Кількісно-якісний аналіз даних показав, що конструктивний стиль реагування на конфліктну ситуацію «компроміс» є одним із найбільш непопулярних серед учнів 9-А і 11-А класів.

Результати кореляційного аналізу показали наявність статистично значимих зв'язків між шкалами методики Роджерса-Даймонда і показниками, що ми отримали за допомогою методики Басса-Дарки. У процесі аналізу кореляційних даних найбільш цікавим для нашого дослідження був аналіз взаємозв'язків між шкалою адаптивності та шкалами методики Басса-Дарки. Зворотній кореляційний зв'язок було зафіксовано між шкалою «адаптивність» і «почуття вини» ($r = - 0,624$ при $p < 0,05$). Прямий кореляційний зв'язок є наявним між шкалою «адаптивність» та шкалами «фізична агресія» ($r = 0,544$ при $p < 0,001$), «непряма агресія» ($r = 0,456$ при $p < 0,05$), «негативізм» ($r =$

0,435 при $p < 0,001$), «вербальна агресія» ($r = 0,521$ при $p < 0,05$). Статистичні показники засвідчують наявність достовірного зв'язку між рівнем агресивності та адаптованості, що потенційно виявляється у підвищеній конфліктності та відповідно, неконсолідуючих стилях конфліктної поведінки.

Результати констатувального експерименту виявляють необхідність розробки програми із застосуванням технологій медіаторства в структурі вирішення конфліктів у юнаків. Корекційно-розвивальна програма медіації спрямована на розвиток умінь вирішувати протиріччя конструктивним способом, зниження рівня агресивності та підвищення соціальної адаптованості. Програма складалась з п'яти занять, кожне з яких було направлено на усвідомлення причин, наслідків і можливих варіантів конструктивного вирішення конфліктних ситуацій у підлітково-юнацькому віці.

Результати повторної діагностики засвідчують, що серед респондентів суперництво залишається домінуючою конфліктною стратегією, але відсоток вибору знизився (від 40 % до 30 %). На друге місце вийшов компроміс (з 10 % до 30 %). Для нашого дослідження цей показник є дуже показовим адже саме на формування уміння знаходити компроміс у конфліктних ситуаціях і була спрямована робота медіатора, що проводив корекційно-розвивальну роботу з учнями. Серед інших показників слід зазначити про збільшення на 10 % параметру «співпраці» (з 10 % до 20 %) і на 10 % знизилися показники неконструктивних стилів поведінки у конфлікті таких як, «уникання» (з 20 % до 10 %) і «пристосування» (з 20 % до 10 %).

Таким чином, можемо зазначити, що після проведення занять розвивально-корекційного характеру, учні 9-А класу і учні 11-А класу збільшили свої конструктивні параметри приблизно однаково. Зазначимо, що в учнів 9-А класу профілів продуктивного реагування першочергово було значно більше ніж в учнів 11-А класу, що є незвичним, адже підлітковий вік за своїми віковими особливостями є потенційно більш конфліктним ніж ранній юнацький. Проте, впроваджені технології медіаторства дозволили значно

збільшити відсоток респондентів з конструктивними способами реагування в конфліктних ситуаціях в експериментальній групі.

Таким чином, результати формувального експерименту по впровадженню корекційно-розвивальної програми із застосуванням технології медіації у вирішенні конфліктних ситуацій у юнаків, показали потенційну здатність учнів знаходити компроміси у процесі конфліктної взаємодії, але цей процес вимагає постійної та ціленаправленої підтримки з боку спеціально навченого медіатора, який допомагає учням консолідуєчим та компромісним способом вирішувати різноманітні суперечки.

Результати проведеного констатувального та формувального експериментів підтверджують гіпотезу дослідження про те, що ефективність конструктивних способів вирішення конфліктів в освітньому середовищі юнаків підвищиться за умови впровадження розвиваючої програми з елементами медіаторних технологій. Мета дослідження досягнута.

Перспектива подальших досліджень полягає у теоретичному обґрунтуванні та практичній операціоналізації програми «школи порозуміння», впровадження якої б допомагало вирішувати конфлікти, долати прояви насильства та булінгу серед учнів, зменшувати соціальну напруженість у міжособистісних стосунках у колективі засобами медіації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аклаев А. Р. Этнополитическая конфликтология: анализ и менеджмент. Москва: Дело, 2005. 472 с.
2. Аллахвердова О. В. Медиация как социально-психологический феномен Режим доступа : [//http://ecsosman.hse.ru//1214827379/4aAllahverdova.pdf](http://ecsosman.hse.ru//1214827379/4aAllahverdova.pdf).
3. Андреев В. И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров. Москва: Знание, 1995. 176с.
4. Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях. СПб.: Питер, 2006. 288 с.
5. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Москва: Юнити, 2000. 551с.
6. Базаров Т. Ю. Социально-психологические детерминанты эффективности медиации. *Психологические исследования*. 2012. Т.5. № 23. С. 11-19.
7. Балабанова Л. В. Конфліктологія: навч. посіб. Київ: Вид. дім «Професіонал», 2009. 280 с
8. Белінська І. А. Основні критерії психологічного профілю медіатора. *Актуальні проблеми психології*: зб. наукових праць Київ: ПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г.С.Костюка НАПН України. 2012. №18 С. 34-43.
9. Беликов О.И. Медиация как способ достижения консенсуса. *Менеджмент и менеджер*. 2007. №2, С. 21–27
10. Біцай А.В. Моделі медіації у світі та перспективи для України. *Право і суспільство*. 2013. №6. С. 85– 89.
11. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. Калуга: Духовное познание, 2005. 176с.

12. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! Новосибирск: Наука, 1989. 189 с.
13. Буш Р. Что может медиация. Трансформативный поход к конфликту. Киев.: Фаст.Пресс, 2007. 264 с
14. Ващенко И. В. Общая конфликтология: учеб. пособие. Харьков: Оригинал, 2001. 384 с.
15. Волобуєва О. Психологічний контекст визначення медіації як междисциплінарної науки. *Збірник НАДПСУ. Серія :Психологічні науки.* Київ, 2016. № 1(3). С. 53 – 63.
16. Ворожейкин И. Е. Конфликтология: учеб. пособие. Москва: ИНФРА-М, 2003. 240 с.
17. Гірник А. М. Основи конфліктології. Київ: Вид. дім Києво-Могилян. акад., 2010. 222 с.
18. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2000. 464 с.
19. Громова О. Н. Конфликтология: курс лекций. Москва : ЭКМОС, 2000. 320 с.
20. Грошев И. В. Гендерные, половые и личностные различия поведения в конфликтах. *Мир психологии.* 2005. № 2. С. 93 – 119.
21. Дараганова Н. В. Медіація як один з альтернативних способів вирішення спорів Режим доступу: <http://zavantag.com/docs/1886/index-34326.html?page=16>.
22. Джелалі В.О. Психологія вирішення конфліктів : навч. посібник для студентів ВНЗ. Київ : Наукова думка, 2006. 320 с.
23. Диагностика эмоционально-нравственного развития / ред. и сост. Дерманова И.Б. СПб: Питер., 2002. 84 с.
24. Дойч М. Разрешение конфликта: конструктивные и деструктивные процессы. *Социально-политический журнал.* 1997. № 1. С. 199 – 217
25. Долинська Л. В. Психологія конфлікту : навч. посіб.. Київ : Каравела, 2013. 304с.

26. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2005. 456с.
27. Эгидес А.П. Психология конфликта. Москва : Московская финансово-промышленная академия, 2011. 320 с
28. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія: навч. посіб. Київ: КНЕУ, 2005. 315 с.
29. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2001. 360 с.
30. Єрмоменко Г.В. Медіація як спосіб вирішення суперечок. *Вісник українського центру медіації*. Випуск 7. №26. 2020 URL: <http://innovations.com.ua/ua/interview/13281/temp>.
31. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. Київ : Наук. світ, 1996. 188 с.
32. Калашникова С. И. Медиация в сфере гражданской юрисдикции. Москва : Инфотропик Медиа, 2011. 304 с.
33. Карпенко А. Д. Медиация : учеб. пособ. СПб: СПбГУ, 2006. 55 с.
34. Карпенко З. С. Аксіопсихологічна реконструкція стратегій розв'язання конфліктних ситуацій. *Науковий вісник. Львів. держ. ун-ту внутр. справ. Серія психолог.* Вип. 1. Львів.: ДУВС, 2008. С. 325-331.
35. Карпенко З. С. Прикладна конфліктологія : навч.-метод. посіб. Івано-Франківськ : ІФОЦППК, 2012. 84 с.
36. Кіржнер Л. О. Конфліктологія: навч. посіб.. Харків : ХНЕУ, 2007. 142 с.
37. Конфликтология. Вопросы-ответы : учебное пособие / под ред. В.П. Ратникова. Москва : ЮНИТИ–ДАНА, 2004. 240 с
38. Корнелиус Х. Знакомство с понятием конфликт. Москва: Международная педагогическая академия, 1994. С. 54-76.
39. Кошелев А. Н. Конфликты в организации: виды, назначение, способы управления. Москва : Альфа-Пресс, 2007. 216 с.

40. Лемак М.В., Петрище В. Ю. Психологу для роботи. Діагностичні методики. Ужгород Видовництво Олександри Гаркуші. 2011. 485с
41. Ложкін Г.В. Практична психологія конфлікту. Київ:МАУП, 2002. 256с.
42. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту : теорія і сучасна практика : навч. посіб. Київ. : Професіонал, 2007. 416 с.
43. Мастенбрук В. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. Москва :ИНФРА-М, 1996. 265 с
44. Мельниченко Р. Г. Медиация : учеб. пособ. Москва.: Дашков и Ко, 2014 224с.
45. Орбан – Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : навч.посіб. Київ. : Академвидав, 2005. 446 с.
46. Основні засади навчання базовим навичкам медіатора / за заг. ред. К. Б. Наровської. Київ: Видавець В. Захаренко, 2019. 32 с.
47. Паркинсон Л. Семейная медиация. Москва : «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2010. 400 с
48. Пірен М. І. Конфліктологія : підручник. Київ : МАУП, 2003. 360с.
49. Практикум з психології : психодіагностичні методики для самопізнання / упорядник Періг І.М. Тернопіль : СМП «Тайп», 2017. 116 с
50. Резнікова В. Медіація (посередництво) як спосіб вирішення спорів. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2012. No 90. С. 10–15. URL : http://papers.univ.kiev.ua/1/jurydychni_nauky/articles/reznikova-v-mediation-intermediation-a-method-of-solving-economic-disputes_19538.pdf.
51. Романова Е.А. Медиация как способ разрешения конфликтов: результаты исследования в зарубежной психологии. *Педагогика и психология*. 2016. Т.5 №4 (17). С. 391-392.
52. Русинка І. І. Конфліктологія: психотехнології запобігання і управління конфліктами: навч. посіб.. Київ.: Професіонал, 2007. 332 с.
53. Сінгаєвський І.О. Управління конфліктами. Київ. : НУХТ, 2012. 80 с.

54. Скворцова О. А. Психологические аспекты процесса медиации. *Гуманитарные исследования. Серия Психологические науки.* 2016. № 4 (13). С. 98 – 99.
55. Скотт Д. Г. Сила ума. Способы разрешения конфликтов : монография Санкт-Петербург : ВИС, 1994. 430 с
56. Современная медиация: тенденции и проблемы. / отв. ред. В. П. Ратников Москва : ЮНИТИ–ДАНА. 167с.
57. Технології розв'язання конфліктів у педагогічній взаємодії : навч.-метод. посіб. Луцьк : Вежа, 2000. 151 с.
58. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів. Суми : Університетська книга., 2008. 239 с.
59. Урусова О. Г. Аналіз поглядів вітчизняних і зарубіжних вчених щодо психологічних особливостей професійної діяльності медіаторів. *Проблеми сучасної психології*: зб. наукових праць. Київ:Всесвіт. 2016.№ 1(9) С. 139-146
60. Фишер Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения. Москва : Наука, 1992. 158 с.
61. Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоров. Москва: Академия, 2007.192с.
62. Хертель А. Профессиональное разрешение конфликтов: медиативная компетенция в вашей жизни. Москва: Регена, 2007. 272 с.
63. Шамликашвили Ц. А. Медиация как междисциплинарная наука и социально значимый институт. *Психологическая наука и образование.* 2014. Т. 19. № 2. С. 5–14.
64. Шатин Ю. В. Искусство переговоров. Москва : Бороатор-Пресс, 2002. 128 с.
65. Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Минск: Амалфея, 1996. 288 с.
66. Яремчук С. С. Сучасні теорії в конфліктології: навч. посіб. Чернівці: Рута, 2008. 72 с.

67. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. Київ.: ЦУЛ. 2012. 168 с.

68. Baruch Bush R.A., Folger J.P. The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict. Wiley, 2004.

69. Boulle L., Nesic M. Mediation: principles, process, practice. London; Dublin; Edinburgh, 2001. №. 27.

70. Mediation Act 2017. Ireland [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2017/act/27/enacted/en/index.html>.

ДОДАТОК А

Методика діагностики агресивності (Баса-Дарки)

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Возраст _____

Дата и место тестирования _____

Время тестирования _____

Инструкция. Отметьте «да», если вы согласны с утверждением, и «нет» - если не согласны. Старайтесь долго над вопросами не раздумывать.

Вопросы.

1. Временами я не могу справиться с желанием причинить вред другим да нет
2. Иногда сплетничаю о людях, которых не люблю да нет
3. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь да нет
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не выполню да нет
5. Я не всегда получаю то, что мне положено да нет
6. Я не знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной да нет
7. Если я не одобряю поведение друзей, я даю им это почувствовать да нет
8. Когда мне случалось обмануть кого-нибудь, я испытывал мучительные угрызения совести да нет
9. Мне кажется, что я не способен ударить человека да нет
10. Я никогда не раздражаюсь настолько, чтобы кидаться предметами да нет
11. Я всегда снисходителен к чужим недостаткам да нет
12. Если мне не нравится установленное правило, мне хочется нарушить его да нет
13. Другие умеют почти всегда пользоваться благоприятными обстоятельствами да нет
14. Я держусь настороженно с людьми, которые относятся ко мне несколько более дружелюбно, чем я ожидал да нет

15. Я часто бываю не согласен с людьми да нет
16. Иногда мне на ум приходят мысли, которых я стыжусь да нет
17. Если кто-нибудь первым ударит меня, я не отвечу ему да нет
18. Когда я раздражаюсь, я хлопаю дверьми да нет
19. Я гораздо более раздражителен, чем кажется да нет
20. Если кто-то воображает себя начальником, я всегда поступаю ему наперекор да нет
21. Меня немного огорчает моя судьба да нет
22. Я думаю, что многие люди не любят меня да нет
23. Я не могу удержаться от спора, если люди не согласны со мной да нет
24. Люди, уваливающие от работы, должны испытывать чувство вины да нет
25. Тот, кто оскорбляет меня и мою семью, напрашивается на драку да нет
26. Я не способен на грубые шутки да нет
27. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются да нет
28. Когда люди строят из себя начальников, я делаю все, чтобы они не зазнавались да нет
29. Почти каждую неделю я вижу кого-нибудь, кто мне не нравится да нет
30. Довольно многие люди завидуют мне да нет
31. Я требую, чтобы люди уважали меня да нет
32. Меня угнетает то, что я мало делаю для своих родителей да нет
33. Люди, которые постоянно изводят вас, стоят того, чтобы их "щелкнули по носу" да нет
34. Я никогда не бываю мрачен от злости да нет
35. Если ко мне относятся хуже, чем я того заслуживаю, я не расстраиваюсь да нет
36. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю внимания да нет
37. Хотя я и не показываю этого, меня иногда гложет зависть да нет
38. Иногда мне кажется, что надо мной смеются да нет
39. Даже если я злюсь, я не прибегаю к "сильным" выражениям да нет
40. Мне хочется, чтобы мои грехи были прощены да нет

41. Я редко даю сдачи, даже если кто-нибудь ударит меня да нет
42. Когда получается не по-моему, я иногда обижаюсь да нет
43. Иногда люди раздражают меня одним своим присутствием да нет
44. Нет людей, которых бы я по-настоящему ненавидел да нет
45. Мой принцип: "Никогда не доверять "чужакам" да нет
46. Если кто-нибудь раздражает меня, я готов сказать, что я о нем думаю да нет
47. Я делаю много такого, о чем впоследствии жалею да нет
48. Если я разозлюсь, я могу ударить кого-нибудь да нет
49. С детства я никогда не проявлял вспышек гнева да нет
50. Я часто чувствую себя как пороховая бочка, готовая взорваться да нет
51. Если бы все знали, что я чувствую, меня бы считали человеком, с которым нелегко работать да нет
52. Я всегда думаю о том, какие тайные причины заставляют людей делать что-нибудь приятное для меня да нет
53. Когда на меня кричат, я начинаю кричать в ответ да нет
54. Неудачи огорчают меня да нет
55. Я дерусь не реже и не чаще, чем другие да нет
56. Я могу вспомнить случаи, когда я был настолько зол, что хватал попавшуюся мне под руку вещь и ломал ее да нет
57. Иногда я чувствую, что готов первым начать драку да нет
58. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо да нет
59. Раньше я думал, что большинство людей говорит правду, но теперь я в это не верю да нет
60. Я ругаюсь только со злости да нет
61. Когда я поступаю неправильно, меня мучает совесть да нет
62. Если для защиты своих прав мне нужно применить физическую силу, я применяю ее да нет
63. Иногда я выражаю свой гнев тем, что стучу кулаком по столу да нет
64. Я бываю грубоват по отношению к людям, которые мне не нравятся да нет
65. У меня нет врагов, которые бы хотели мне навредить да нет

66. Я не умею поставить человека на место, даже если он того заслуживает да нет
67. Я часто думаю, что жил неправильно да нет
68. Я знаю людей, которые способны довести меня до драки да нет
69. Я не огорчаюсь из-за мелочей да нет
70. Мне редко приходит в голову, что люди пытаются разозлить или оскорбить меня да нет
71. Я часто только угрожаю людям, хотя и не собираюсь приводить угрозы в исполнение да нет
72. В последнее время я стал занудой да нет
73. В споре я часто повышаю голос да нет
74. Я стараюсь обычно скрывать свое плохое отношение к людям да нет
75. Я лучше соглашусь с чем-либо, чем стану спорить да нет

Обработка результатов. Индексы различных форм агрессивных и враждебных реакций определяются суммированием полученных ответов. № п/п Вид агрессии Вариант ответа Номера высказываний Баллы 1 Физическая агрессия да № 1, 25, 33, 48, 55, 62, 68 нет № 9,17,41 2 Косвенная агрессия да № 2,18,34,42, 56, 63 нет № 10, 26, 49 3 Раздражение да № 3,19, 27, 43, 50, 57, 64, 72 нет № 11, 35, 69. 4 Негативизм да № 4, 12, 20, 23, 36 5 Обида да № 5, 13, 21, 29, 37, 51, 58 нет № 44 6 Подозрительность да № 6, 14, 22, 30, 38, 45, 52, 59 нет № 65,70 7 Вербальная агрессия да № 7, 15, 23, 31, 46, 53, 60. 71, 73 нет № 39, 74, 75 8 Угрызения совести, чувство вины да № 8.16, 24, 32, 40, 47, 54,61,67

Физическая агрессия, косвенная агрессия, раздражение и вербальная агрессия вместе образуют суммарный индекс агрессивных реакций, а обида и подозрительность — индекс враждебности; враждебность - общая негативная, недоверчивая позиция по отношению к окружающим; агрессия - активные внешние реакции агрессии по отношению к конкретным лицам. Индекс враждебности включает в себя 5 и 6 шкалы, а индекс агрессивности (как прямой, так и мотивационной) включает в себя шкалы 1, 3, 7 . Нормой агрессивности является величина её индекса, равная 21 плюс - минус 4 , а

враждебности – 6,5–7 плюс-минус 3. При этом обращается внимание на возможность достижения определённой величины, показывающей степень проявления агрессивности

ДОДАТОК Б

Методика діагностики стилів конфліктної поведінки (Томаса-Кілмена)

Опитувальник

1. А. Иногда я предоставляю право решать проблему другим. В. Я стараюсь подчеркнуть общее в наших позициях, а не обсуждать спорные моменты.
2. А. Я пытаюсь найти компромиссное решение. В. Я пытаюсь учесть все интересы: свои и оппонента. 3. А. Обычно я твердо стою на своем. В. Иногда я могу утешать других и пытаюсь сохранить с ними отношения.
4. А. Я пытаюсь найти компромиссное решение. В. Иногда я жертвую собственными интересами ради интересов противоположной стороны.
5. А. При выработке решения ищу помощи со стороны других. В. Я пытаюсь сделать все возможное, чтобы избежать ненужного обострения в отношениях.
6. А. Я пытаюсь не создавать себе репутацию неприятного человека. В. Я пытаюсь навязать другим свою позицию.
7. А. Я пытаюсь отложить решение вопроса, чтобы иметь время тщательно его обдумать. В. Я жертвую одними выгодами, чтобы получить взамен другие.
8. А. Обычно я твердо настаиваю на своем. В. Я пытаюсь сразу же открыто обсудить все интересы и спорные вопросы.
9. А. Я чувствую, что различия в позициях не всегда стоят того, чтобы о них беспокоиться. В. Я прилагаю некоторые усилия, чтобы повернуть дело на свой лад.
10. А. Я твердо настаиваю на своем. В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А. Я пытаюсь сразу же открыто обсудить все интересы и спорные вопросы. В. Иногда я могу утешать других и пытаюсь сохранить с ними отношения.
12. А. Иногда я избегаю занимать позицию, ведущую к конфронтации. В. Я готов кое в чем уступить оппоненту, если он тоже мне уступит.

13. А. Я предлагаю вариант «ни вам, ни нам». В. Я настаиваю на принятии моих условий.

14. А. Я излагаю оппоненту мои соображения и интересуюсь его идеями. В. Я пытаюсь продемонстрировать оппоненту логичность и выгоду принятия моих условий.

15. А. Иногда я могу утешать других и пытаюсь сохранить с ними отношения. В. Я пытаюсь сделать все возможное, чтобы избежать ненужного обострения в отношениях.

16. А. Я стараюсь щадить чувства других. В. Я пытаюсь убедить оппонента в выгодности принятия моих условий.

17. А. Обычно я твердо настаиваю на своем. В. Я пытаюсь сделать все возможное, чтобы избежать ненужного обострения в отношениях.

18. А. Я позволяю оппоненту придерживаться своего мнения, если ему от этого лучше. В. Я согласен кое в чем уступить оппоненту, если он тоже кое в чем мне уступит.

19. А. Я пытаюсь сразу же, открыто, обсудить все интересы и спорные вопросы. В. Я пытаюсь отложить принятие решения, чтобы иметь время тщательно его обдумать.

20. А. Я пытаюсь сразу же обсудить противоречия. В. Я пытаюсь найти справедливое сочетание из выгод и уступок для каждого из нас.

21. А. При подготовке к переговорам я стараюсь учитывать интересы оппонента. В. Я больше склонен к непосредственному и открытому обсуждению проблемы.

22. А. Я стараюсь найти позицию, находящуюся между позицией оппонента и моей. В. Я настаиваю на своих интересах.

23. А. Очень часто я стараюсь удовлетворить все интересы, свои и оппонента. В. Иногда я предоставляю право решать проблему другим.

24. А. Я стараюсь пойти навстречу оппоненту, если его условия слишком для него много значат. В. Я пытаюсь склонить оппонента к компромиссу.

25. А. Я пытаюсь продемонстрировать оппоненту логичность и выгоду принятия моих условий. В. При подготовке к переговорам я пытаюсь учитывать интересы оппонента.
26. А. Я предлагаю вариант «ни вам, ни нам». В. Я почти всегда пытаюсь удовлетворить все пожелания, как свои, так и оппонента.
27. А. Иногда я избегаю занимать позицию, ведущую к конфронтации. В. Я позволяю оппоненту придерживаться своего мнения, если ему от этого лучше.
28. А. Обычно я твердо стою на своем. В. При выработке решения я постоянно ищу помощи со стороны других.
29. А. Я предлагаю вариант «ни вам, ни нам». В. Я чувствую, что различия в позициях не всегда стоят того, чтобы о них беспокоиться.
30. А. Я стараюсь щадить чувства других. В. Я всегда стараюсь найти решение проблемы совместно с оппонентом.

Ключ до опитувальника

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.
3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.
4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А

ДОДАТОК В

Методика дослідження соціально - психологічної адаптації

К. Роджерса - Р. Даймонда

У бланку слід зазначити відповідь, базуючись на таких оцінках:

- 0 - 0 - це мене зовсім не стосується;
- 1 - це мене не стосується;
- 2 - мабуть, це мене не стосується;
- 3 - не знаю, чи це мене стосується;
- 4 - це схоже на мене, але травню сумніви;
- 5 - це схоже на мене;
- 6 - це точно я.

Текст

1. Відчуває незручність, коли вступає з кимось у діалог.
2. Не має бажання розкриватися перед іншими.
3. У всьому подобається ризик, боротьба, змагання.
4. Має до собі високі вимоги.
5. Часто зварити собі за ті, що зробив.
6. Часто відчуває собі пригнобленим.
7. Має сумніви, що може подобатися особам протилежної статі.
8. Свої обіцянки виконує завжди.
9. Теплі, добрі стосунки з оточуючими.
10. Людина стримана, замкнена; тримається осторонь.
11. У невдачах звинувачує собі.
12. Людина відповідальна; на неї можна покластися.
13. Відчуває, що не у змозі змінити щось, усі зусилля марні.
14. На багато розмов дивуватися очима однолітків.
15. Приймає в цілому ті правила й вимоги, яких варто дотримуватись.
16. Власних переконань і правив не вистачає.
17. Подобається мріяти, іноді - втягай; важко повертається від мрії до реальності.
18. Завжди готовий до захисту і навіть нападу: переживає образи болісно, розмірковуючи над способами помсти.
19. Уміє керувати собою і власними вчинками, примушувати собі або дозволяти собі; самоконтроль для нього - не проблема.
20. Часто змінюється настрій: настає нудьга.
21. Вусі, що стосується інших, не хвилює: зосереджений на собі, зайнятий собою.

22. Люди, як правило, йому подобаються.
23. Не соромитися своїх почуттів, відкрито їх виражає.
24. Серед великого скупчення людей відчуває собі дещо самотньо.
25. Нині бажає усе покинути, кудись сховатися.
26. З оточуючими зазвичай вільно спілкується.
27. Важко боротися із самим собою.
28. Напружено сприймає доброзичливе ставлення оточуючих, якщо вважає, що не заслуговує на нього.
29. У душі - оптиміст, вірить у найкраще.
30. Людина вперта; таких називають важкими.
31. До людей критичний, засуджує їх, якщо вважає, що сморід цього заслуговують.
32. Часто відчуває собі не тим, хто веде, а тим, кого ведуть: йому не завжди вдається думати і діяти самостійно.
33. Більшість із тихий, хто його знає, добрі до нього ставитися, люблять його.
34. Іноді бувають такі думання, про які не хочеться комусь розповідати.
35. Людина з привабливою зовнішністю.
36. Відчуває собі безпомічним, має потребу відчувати когось поруч.
37. Приймаючи рішення, виконує його.
38. Приймаючи самостійні рішення, не може звільнитися від впливу інших людей.
39. Відчуває почуття провини, навіть коли звинувачувати собі немає сенсу.
40. Відчуває неприязнь до того, що його оточує.
41. Усім задоволений.
42. Почувається погано: не може організувати собі.
43. Відчуває млявість; вусі, що раніше хвилювало, стало байдужим.
44. Урівноважений, спокійний.
45. Роздратований, часто не може стриматися.
46. Часто відчуває собі ображеним.
47. Людина спонтанна, нетерпляча, гарячкувата: бракує стриманості.
48. Буває, що поширює плітки.
49. Не дуже довіряє своїм почуттям: сморід іноді підводять його.
50. Досить важко бути самим собою.
51. На першому місці - думання, а не почуття: перед тим як щось зробити, добрі поміркують.
52. Ті, що відбувається, тлумачить по- своєму, здатен нафантазувати зайве.
53. Терплячий до інших і приймає шкірною таким, яким він є.
54. Намагається не думати про свої проблеми.
55. Вважає собі цікавою людиною-привабливою як особистість, помітною.

56. Людина сором'язлива.
57. Обов'язково треба нагадувати, підштовхувати, щоб доводив справу до кінця.
58. У душі відчуває перевагу над іншими.
59. Немає нічого, у чому б виявив індивідуальність, своє "Я".
60. Боїться думань інших про собі.
61. Честолюбний, небайдужий до успіху, схвалення: у тому, що для нього суттєво, намагається бути кращим.
62. Людина, у якої на даний момент багато такого, що викликає презирство.
63. Людина діяльна, енергійна, ініціативна.
64. Пасує перед труднощами й ситуаціями, які загрожують ускладненнями.
65. Просто недостатньо оцінює собі.
66. Ватажок, вміє впливати на інших.
67. Ставитися до собі в цілому добрі.
68. Людина наполеглива, їй завжди важливо зробити усе по- своєму.
69. Не подобається, коли з кимось порушуються зв'язки, особливо - якщо починаються зварювання.
70. Досить довго не може прийняти рішення, потім має сумніви щодо його правильності.
71. Розгублений, невпевнений у собі.
72. Задоволений собою.
73. Йому часто не щастить.
74. Людина приємна, приваблює інших.
75. Можливо, не дуже вродливий, але може подобатись як людина, особистість.
- 76.3 презирством ставитися до осіб протилежної статі й не має контактів із ними.
77. Колі треба щось зробити, його охоплюють страх, сумніви.
78. Легко, спокійно на душі, немає нічого, що сильно хвилювало б.
79. Уміє наполегливо працювати.
80. Відчуває, що рості, дорослішає: змінюється сам і змінює ставлення до навколишнього світу.
81. Іноді говорити про ті, про що насправді не має уявлення.
82. Завжди говорити тільки правду.
83. Схвильований, напружений.
84. Щоб він щось зробив, треба вперто наполягати на цьому.
85. Відчуває невпевненість у собі.
86. Обставини часто змушують захищати собі, виправдовуватись і обгрунтовувати свої вчинки.
87. Людина поступлива, м'яка у ставленні до інших.
88. Людина, якій подобається міркувати.

89. Іноді подобається хизуватися.
 90. Приймає рішення і відразу змінює їх; звинувачує собі у відсутності волі, а вдіяти з собою нічого не може.
 91. Намагається покладатися на свої сили, не розраховує на чийсь допомогу.
 92. Ніколи не запізнюється.
 93. Відчуває внутрішню несвободу.
 94. Відрізняється від інших.
 95. Не дуже надійний, на нього не можна покластися.
 96. Добрі собі розуміє, усі в собі приймає.
 97. Товариська, відкрита людина; легко спілкується з людьми.
 98. Сілі і здібності відповідають тим завданням, які треба вирішувати; усі може виконати.
 99. Собі не цінує: ніхто його не сприймає серйозно, у кращому випадку усі до нього ставляться поблажливо, просто терплять.
 100. Хвилюється, що забагато переймається особами протилежної статі.
 101. Усі свої звички вважає позитивними.

Обробка та оцінювання результатів

Підраховуються коефіцієнти за формулами:

Адаптація:

Самосприйняття:

$$S =$$

$$b$$

$$a + b$$

$$\times 100\%$$

Емоційна комфортність:

$$E =$$

$$1.4 a$$

$$1.4a + b$$

$$\times 100\%$$

Інтегральність:

$$I =$$

$$a$$

$$a = 1.4 b$$

$$\times 100\%$$

$$\times 100\%$$

Сприйняття інших:

$$L =$$

$$1.2 a$$

$$1.2a + b$$

$$\times 100\%$$

Прагнення до домінування:

$$D =$$

$$\times 100\%$$

Результати, менші від норми, інтерпретуються як надмірно низькі, а більші від норми - як високі.

№ з/п		Показники	Номер висловлювань	Норма
А	а	Адаптивність	4, 5, 9, 11, 12, 15, 19, 22, 23, 26, 27, 29, 33, 35, 37, 41, 44, 47, 51, 53, 55, 61, 63, 67, 68, 72, 74, 75, 78, 79, 80, 88, 91, 94, 96, 97, 98	68-136
	б	Деадаптивність	2, 6, 7, 13, 16, 18, 25, 28, 32, 38, 40, 42, 43, 49, 50, 52, 54, 56, 59, 60, 62, 64, 65, 70, 71, 73, 76, 77, 83, 84, 86, 90, 95, 99, 100	68-136
2		Неправда -	34,45, 48,81,89	18 - 36
		Неправда +	8, 82, 92, 101	
S	а	Прийняття себе	33, 35, 55, 67, 72, 74, 75, 80, 88, 94, 96	22-42
	б	Неприйняття себе	7, 59, 62, 65, 90, 95, 99	14 - 28
L	а	Прийняття інших	9, 14, 22, 26, 53, 97	12 - 24
	б	Неприйняття інших	2, 10,21,28, 40, 60, 76	14 - 28
E	а	Емоційний комфорт	23,29,30,41,44,47, 78	14 - 28
	б	Емоційний дискомфорт	6, 42, 43, 49, 50, 83, 85	14 - 28
I	а	Внутрішній контроль	4, 5, 11, 12, 19, 27, 37, 51, 63, 68, 79,91,98	26 - 52
	б	Зовнішній контроль	13, 25, 36, 52, 57, 70,71,73, 77	18 - 36
D	а	Домінування	58,61,66	6 - 12
	б	Підлеглість	16, 32, 38, 69, 84, 87	12 - 24
8		Ескапізм (уникнення проблем)	17, 18, 54, 64, 86	10 - 20